

Servitization dan Firm Performance Pada Usaha Bengkel: Risk-Taking sebagai Pemediasi

Vero Tanjung¹, Erni Masdupi^{2✉}

^{1,2}Institusi Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Padang

emasdupi@fe.unp.ac.id

Abstract

The rapid increase in private vehicle use has also boosted the growth prospects of repair shops in Indonesia. In this context, service plays a crucial role in creating new revenue streams for businesses while contributing to improved company performance. However, risk-taking is crucial in bridging the gap between the concept and implementation of this strategy. This study aims to identify the influence of service on company performance in repair shops in West Sumatra, with risk-taking as a mediating variable. Using quantitative methods, this study collected data from 80 repair shops in West Sumatra and analyzed it using a Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) approach. The results show a positive and significant relationship between servitization and risk-taking, as well as between risk-taking and company performance. Furthermore, servitization has also been shown to have a positive and significant effect on company performance. Further findings indicate that risk-taking mediates the positive and significant relationship between servitization and company performance. Thus, this study confirms that servitization and risk-taking play a significant role in improving company performance. This research contributes to the broader understanding of business models, particularly in the repair shop sector, where the concept of service is generally studied more in the context of manufacturing companies. This research highlights how servitization can shape firm performance through its mediating role in risk-taking.

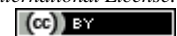
Keywords: Servitization, Risk-Taking, Firm Performance, Repair Shop, Income.

Abstrak

Peningkatan pesat penggunaan kendaraan pribadi turut mendorong prospek pertumbuhan usaha bengkel di Indonesia. Dalam konteks ini, servitization berperan penting dalam menciptakan aliran pendapatan baru bagi bisnis sekaligus berkontribusi terhadap peningkatan kinerja perusahaan. Namun, di sisi lain, pengambilan risiko (risk-taking) menjadi faktor krusial untuk menjembatani kesenjangan antara konsep dan pelaksanaan strategi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh servitization terhadap firm performance pada usaha bengkel di Sumatera Barat, dengan risk-taking sebagai variabel mediasi antara keduanya. Menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini mengumpulkan data dari 80 usaha bengkel di Sumatera Barat dan menganalisisnya melalui pendekatan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara servitization dan risk-taking, serta antara risk-taking dan firm performance. Selain itu, servitization juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap firm performance. Temuan lainnya menunjukkan bahwa risk-taking memediasi secara positif dan signifikan hubungan antara servitization dan firm performance. Dengan demikian, penelitian ini mengonfirmasi bahwa servitization dan risk-taking berperan penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Secara orisinal, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperluas pemahaman mengenai model bisnis, khususnya pada sektor usaha bengkel, di mana konsep servitization umumnya lebih banyak diteliti dalam konteks perusahaan manufaktur. Penelitian ini menyoroti bagaimana servitization dapat membentuk kinerja perusahaan melalui peran mediasi risk-taking.

Kata kunci: Servitization, Risk-Taking, Firm Performance, Bengkel, Pendapatan.

INFEB is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Provinsi Sumatera Barat mengalami pertumbuhan signifikan dalam sektor otomotif, ditandai dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor. Data oleh Korlantas Polri yang diterbitkan oleh CNN Indonesia pada Oktober 2024, total populasi kendaraan di Indonesia mencapai 164.136.793 unit. Dari 164 juta kendaraan yang ada, sebanyak 137,3 juta adalah motor, sedangkan mobil penumpang jumlahnya 20,1 juta unit. Jenis kendaraan lainnya yaitu mobil barang 6,19 juta, bus 285 ribu dan kendaraan khusus 162 ribu. Pulau Sumatra merupakan lokasi populasi kendaraan terbanyak kedua setelah Jawa dengan angka 33,8 juta unit atau 20,6 persen. Sebanyak 28,8 juta unit di

antaranya adalah motor dan mobil pribadi jumlahnya 3,29 juta. Meskipun menghadapi kesulitan dalam persaingan yang ketat, hal ini menciptakan prospek pertumbuhan yang fantastis bagi usaha bengkel. Salah satu taktik yang mungkin dilakukan dalam situasi ini adalah inovasi komersial, yaitu servisitasi. Tindakan ini tidak hanya meningkatkan nilai tambah bagi pelanggan, tetapi juga menciptakan aliran pendapatan baru untuk bisnis [1] [2].

Di Sumatera Barat, sebagian besar bengkel terus beroperasi menggunakan model bisnis konvensional, yang bergantung pada pendapatan berbasis servis satu kali. Strategi ini rentan terhadap perubahan permintaan dan juga tekanan dari para pesaing dalam hal harga.

Karena meningkatnya biaya operasional, bengkel-bengkel skala UMKM akan kesulitan untuk mempertahankan margin keuntungan. Pergeseran dari penjualan produk/layanan tradisional ke penyampaian solusi terintegrasi berbasis layanan dikenal sebagai servitisasi [3]. Sistem bayar per penggunaan, layanan pemeliharaan prediktif, dan paket langganan untuk perbaikan mobil adalah beberapa cara yang dapat digunakan oleh industri bengkel untuk menerapkan servitisasi. Meskipun memiliki potensi yang sangat besar, ide ini belum banyak diterapkan di Sumatera Barat. Peluang untuk stabilisasi pendapatan dihadirkan oleh servitisasi, yang merupakan pergeseran dari menjual layanan ke model bisnis berbasis langganan. Paket perawatan rutin lebih mungkin untuk meningkatkan pendapatan berulang untuk jaringan bengkel semacam ini. Jenis ini masih belum banyak digunakan di Sumatera Barat.

Berikut ini adalah beberapa tantangan yang sering muncul ketika menerapkan servitization keengganan pemilik bisnis untuk mengubah model bisnis mereka, kurangnya dana untuk mendukung investasi teknologi, dan kurangnya pengetahuan tentang manajemen risiko dalam layanan berkelanjutan. Menurut penelitian sebelumnya, servitisasi dapat meningkatkan kinerja keuangan bisnis dengan meningkatkan efisiensi operasional [4], pendapatan berulang [5], dan loyalitas pelanggan [6]. Namun, dengan mempertimbangkan berbagai kondisi pasar dan sumber daya, investigasi yang lebih menyeluruh mengenai dampaknya terhadap usaha kecil, termasuk bengkel, masih diperlukan, terutama di daerah.

Pergeseran perspektif, investasi dalam teknologi, dan keterampilan manajemen risiko diperlukan untuk implementasi servitisasi [7]. Di Sumatera Barat, usaha bengkel sering kali terhambat oleh kurangnya dana, kurangnya tenaga kerja yang berkualitas, dan keengganan untuk berinovasi. Pada titik ini, mengambil risiko menjadi penting untuk menjembatani kesenjangan antara konsep dan pelaksanaan. Menurut [8], pengambilan risiko adalah pilihan yang diperhitungkan untuk menerima ketidakpastian dengan harapan mendapatkan keuntungan jangka panjang. Pemilik bengkel harus siap menanggung risiko operasional (seperti garansi servis) atau finansial (seperti investasi alat diagnostik) dalam konteks servitisasi. Kewajiban dapat meningkat sebagai akibat dari menanggung risiko dalam servitisasi, seperti memberikan garansi servis.

Pada titik ini, elemen perilaku pengambilan risiko menjadi mediator yang penting. Perusahaan cenderung mengadopsi servitisasi lebih cepat jika mereka memiliki keberanian untuk berinvestasi dalam pelatihan teknisi atau membeli peralatan diagnostik yang canggih [9]. Pengambilan risiko secara signifikan dipengaruhi oleh servitisasi [7]. Selain itu, pengambilan risiko berdampak besar pada seberapa baik kinerja bisnis [7]. Servitisasi secara signifikan dan positif mempengaruhi kinerja bisnis [10].

Bisnis harus keluar dari zona nyaman komersial

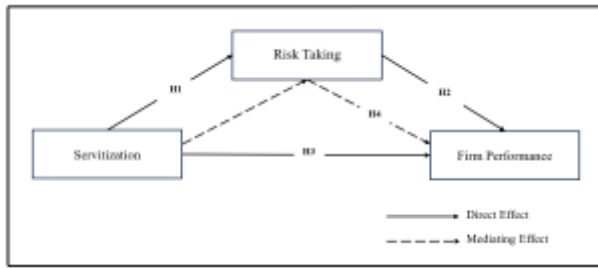
tradisional mereka untuk menerapkan servitisasi. Pemilik bengkel yang berorientasi pada pertumbuhan lebih cenderung mengambil risiko, sedangkan mereka yang skeptis mungkin akan menghindarinya. Sejauh mana servitisasi memengaruhi kinerja keuangan dapat bervariasi tergantung pada variasi ini.

Di Sumatera Barat, UMKM merupakan bagian terbesar dari bengkel. Mereka memiliki biaya tetap yang minimal tetapi sedikit inovasi. Servitisasi dapat menjadi pembeda, tetapi harus disesuaikan dengan budaya lokal. Sebagai contoh, hal ini dapat dilakukan dengan paket layanan dasar yang lebih mudah dipasarkan seperti membership cuci plus servis bulanan. Arus kas perusahaan dapat distabilkan dengan layanan berbasis langganan, yang mengurangi ketergantungan pada pendapatan satu kali (one-time service) [11]. Akan tetapi, keandalannya bergantung pada kemampuan perusahaan untuk mengendalikan biaya layanan dan mempertahankan pelanggan. Urgensi akan penelitian ini ditunjukkan oleh kurangnya penelitian tentang servitisasi di perusahaan bengkel skala kecil, khususnya di Sumatera Barat. Perusahaan dan pemerintah dapat menggunakan temuan-temuan penelitian ini sebagai panduan dalam membuat kebijakan kedepannya. Berdasarkan fenomena penelitian, penelitian ini menawarkan model konseptual yang bertujuan untuk menguji pengaruh servitization terhadap firm performance yang dimediasi oleh risk-taking pada usaha bengkel di Sumatera Barat.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden. Struktur kuisioner didasarkan pada skala likert lima poin, yang memungkinkan responden untuk menentukan keputusan: (1) sangat tidak setuju; (2) tidak setuju; (3) netral; (4) setuju; dan (5) sangat setuju. Untuk mengukur sampel [14] yang dihitung dengan menggunakan rumus 5-10 dikalikan dengan jumlah indikator variabel. Terdapat 16 indikator variabel dalam penelitian ini. Maka nilai $16 \times 5 = 80$ sampel. Jadi, responden dalam penelitian ini berjumlah 80 usaha bengkel di Sumatera Barat dengan teknik purposive sampling. Kriterianya adalah usaha bengkel yang menjalankan dua aktifitas bisnis sekaligus yaitu menjual produk dan jasa (servitisasi). Konstruk penelitian untuk variabel servitization merujuk pada Abou-Foul et al. (2021), serta variabel risk-taking dan firm performance merujuk pada [12].

Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teknik Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan software SmartPLS 4.0.9.9. Pengujian yang dilakukan meliputi uji model pengukuran yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas serta uji model struktural yang terdiri dari r-square dan path coefficients [13]. Berikut adalah kerangka konseptual dan hipotesis dari penelitian ini pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan Gambar 1 diatas, terdapat empat hipotesis yang diuraikan berikut ini H1: Servitization berpengaruh positif dan signifikan terhadap risk taking pada usaha bengkel di Sumatera Barat. H2: Risk taking berpengaruh positif dan signifikan terhadap firm performance pada usaha bengkel di Sumatera Barat. H3: Servitization berpengaruh positif dan signifikan terhadap firm performance pada usaha bengkel di Sumatera Barat. H4: Risk taking memediasi hubungan servitization dan firm performance pada usaha bengkel di Sumatera Barat.

3. Hasil dan Pembahasan

Data penelitian diperoleh dari 80 usaha bengkel di Sumatera Barat dengan karakteristik yang dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Demografi Responden (N=80)

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	78	97,5
Perempuan	2	2,5
Usia Pemilik		
26-35 tahun	12	15
36-45 tahun	27	33,75
46-55 tahun	34	42,5
56-65 tahun	7	8,75
Pendidikan Terakhir		
SMP	1	1,25
SMA/SMK	59	73,75
D3	4	5
S1	16	20
Status Pernikahan		
Belum menikah	8	10
Menikah	72	90
Usia Usaha		
3-5 tahun	15	18,75
5-10 tahun	54	67,5
Lebih dari 10 tahun	11	13,75
Skala Usaha		
Mikro (Aset maksimal Rp50 juta & omzet maksimal Rp300 juta)	14	17,5
Kecil (Aset Rp50 juta - Rp500 juta & omzet Rp300 juta - Rp2,5 miliar)	40	50
Menengah (Aset Rp500 juta - Rp10 miliar & omzet Rp2,5 miliar - Rp50 miliar)	26	32,5
Jumlah Karyawan		
Kurang dari 5 orang	44	55
5-10 orang	33	41,25
11-15 orang	3	3,75

Tabel 1 menunjukkan data responden yaitu pemilik usaha bengkel di Sumatera Barat yang menjadi sampel penelitian sebanyak 80 usaha. Sebagian besar responden laki-laki (97,5%), rentang usia 46 sampai 55

tahun (42,5%), status menikah (90%), usia usaha 5-10 tahun (67,5%), skala usaha kecil (50%), dan jumlah karyawan kurang dari lima orang (55%). Hasil pengujian model pengukuran yang digunakan untuk pengujian validitas dan reliabilitas disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Outer Model

Variabel/Indikator	Outer Loading	Cronbach Alpha	Composit e Reliabilit y	Kesimpulan
Servitization		0.874	0.883	Reliabel
Orientasi layanan manajemen puncak (dimensi 1)				
Usaha kami serius untuk melakukan transformasi servitisasi	0.729			Valid
Usaha kami aktif dalam mempromosikan penawaran layanan tambahan/servitisasi	0.735			Valid
Usaha kami teratur dalam meninjau kemajuan transformasi servitisasi	0.726			Valid
Mobilisasi sumber daya (dimensi 2)				
Para karyawan di usaha kami paham akan manfaat dari perubahan servitisasi	0.839			Valid
Usaha kami melakukan pelatihan untuk menambah pengetahuan karyawan sebelum menerapkan konsep servitisasi	0.702			Valid
Tujuan masa depan dari usaha kami tergambar dari roadmap perusahaan	0.793			Valid
Penawaran pasar (dimensi 3)				
Usaha kami menawarkan layanan tambahan kepada pelanggan (membership cuci plus servis bulanan)	0.813			Valid
Usaha kami sekarang menangani perawatan-perawatan harian untuk kendaraan pelanggan	0.412			Tidak Valid
Paket perawatan yang kami tawarkan kepada pelanggan mempunyai garansi untuk menjaga kepercayaan	0.756			Valid
Risk-Taking		0.766	0.770	Reliabel Valid
Meskipun ada kemungkinan kesalahan, usaha kami tetap suka menerima risiko	0.838			
Kegiatan berisiko adalah hal yang biasa dalam operasi usaha kami	0.802			Valid
Usaha kami suka mengambil lebih banyak risiko karena mendapatkan lebih banyak manfaat	0.834			Valid
Firm Performance		0.860	0.867	Reliabel Valid
Pertumbuhan usaha kami tergolong baik	0.814			
Laba yang kami dapatkan dari penjualan usaha saya sebelum dikurangkan bunga dan pajak tergolong baik	0.871			Valid
Penguasaan pasar oleh usaha kami selalu meningkat setiap periodenya	0.811			Valid
Laba bersih yang kami dapatkan setiap periodenya selalu meningkat	0.859			Valid

Penelitian ini menggunakan pengukuran dimensi untuk variabel servitization sehingga dilakukan dua kali uji validitas yaitu first order dengan memasukkan indikator untuk setiap dimensi dan second order dengan dimensi sudah menjadi indikator yang sebenarnya pada variabel. Pada pengujian first order, nilai factor loadings pada indikator variabel servitization nomor 8 tidak memenuhi ketentuan, sehingga dilakukan penghapusan. Kemudian, pengujian second order sudah memenuhi ketentuan nilai factor loadings yaitu lebih besar daripada 0.7. Disisi lain, seluruh variabel telah reliabel karena telah memenuhi cut off yang digunakan dalam penelitian ini (cronbach alpha servitization 0.874; risk-taking 0.766; dan firm performance 0.860 lebih besar dari 0.6

sedangkan composite reliability servitization 0.883; risk-taking 0.770; dan firm performance 0.867 lebih besar dari 0.7). Validitas diskriminan dapat dilihat pada hasil kriteria Fornell-larcker dan validitas konvergen pada hasil Average Variance Extracted (AVE) yang disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Kriteria Fornell-larcker dan Average Variance Extracted (AVE)

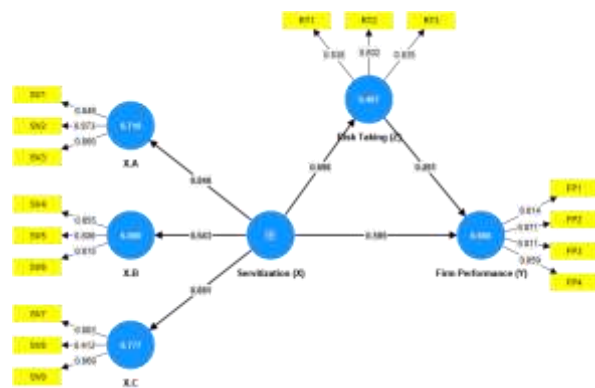
Variabel	Firm Performance	Risk Taking	Servitization	AVE
Firm Performance	0.839			0.704
Risk Taking	0.697	0.825		0.680
Servitization	0.764	0.680	0.894	0.800

Berdasarkan Tabel 3, item yang digunakan untuk mengukur variabel lebih tinggi dibandingkan korelasi item tersebut dengan variabel lain, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel mempunyai validitas yang tinggi. Selanjutnya Indeks Pengujian Model (R2) pada Tabel 4.

Tabel 4. Indeks Pengujian Model (R2)

Endogenous Variabel	Cut of Value	Hasil Analisis	Evaluasi model
Risk-Taking	≥ 0,20	0.463	Fit
Firm Performance	≥ 0,20	0.642	Fit

Model dapat diterima karena seluruh variabel endogen memiliki nilai R2 lebih besar dari 0,2. Variabel endogen risk-taking memiliki nilai R2 0.463 atau dalam kategori sedang sedangkan variabel endogen firm performance dengan nilai R2 0.642 dalam kategori kuat.



Gambar 2. Hasil Analisis

Gambar 2 menunjukkan estimasi dari indikator ke variabel dan keterkaitan antar variabel. Seluruh indikator telah berkontribusi membentuk variabel masing-masing. Indikator SV7 merupakan indikator utama pembentuk servitization, RT1 sebagai indikator utama risk-taking, dan FP4 merupakan indikator utama dari firm performance.

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis

Alur	Hubungan	Standard Coefficients (β)	p-value	Kesimpulan
Servitization → Risk-Taking	Langsung	0.680	0.000	Didukung
Risk-Taking → Firm Performance	Langsung	0.330	0.002	Didukung
Servitization → Firm Performance	Langsung	0.539	0.000	Didukung
Servitization → Risk-Taking → Firm Performance	Tidak Langsung	0.224	0.003	Didukung

Tabel 5 menunjukkan alur pengaruh antar variabel dalam model. Servitization berpengaruh positif dan signifikan terhadap risk-taking ($\beta = 0.680$, p-value = 0.000). Risk-taking berpengaruh positif dan signifikan terhadap firm performance ($\beta = 0.330$, p-value = 0.002). Servitization mempengaruhi firm performance secara positif dan signifikan ($\beta = 0.539$, p-value = 0.000). Kemudian, risk-taking memediasi positif dan signifikan hubungan servitization dan firm performance ($\beta = 0.224$, p-value = 0.003).

Servitization Mempengaruhi Risk-Taking. Penelitian ini menemukan bahwa servitization secara positif dan signifikan mempengaruhi risk-taking pada usaha bengkel di Sumatera Barat. Implikasinya adalah karyawan yang paham akan manfaat dari perubahan servisitasi, usaha yang teratur dalam meninjau kemajuan transformasi servisitasi, dan usaha yang aktif dalam mempromosikan penawaran layanan tambahan ternyata tanpa disadari meningkatkan risiko perusahaan. Pemilik usaha bengkel di Provinsi Sumatera Barat yang didominasi oleh laki-laki, rentang usia 46 sampai 55 tahun, status menikah, usia usaha 5-10 tahun, skala usaha kecil, dan jumlah karyawan kurang dari lima orang menilai bahwa layanan tambahan yang mereka tawarkan sebagai bagian dari pengembangan usaha cukup memberikan tekanan berlebih sehingga muncul risiko yang kapanpun dapat mempengaruhi jalannya usaha.

Usaha bengkel di Sumatera Barat cukup mampu memperkenalkan arti dari servisitasi yang sebenarnya kepada semua pihak internal di perusahaan terutama karyawan. Oleh karenanya karyawan tersebut dapat memahami manfaat dari pengaplikasian konsep servisitasi di perusahaan, dan pada akhirnya dapat termotivasi untuk secara optimal menjalankan pekerjaan. Ini sesuai dengan teori Job Characteristics Model oleh Hackman dan Oldham [14], yang menyatakan bahwa karyawan akan termotivasi lebih dalam bekerja apabila mereka mendapatkan lebih banyak informasi terkait pekerjaan dan strategi perusahaan dimana mereka bekerja. Hasil ini sejalan dengan temuan oleh penelitian sebelumnya. Penelitian [7] menemukan bahwa servitization berpengaruh signifikan terhadap risk taking pada 307 perusahaan cross-industry dan multi-country. Hal ini menunjukkan bahwa tawaran layanan khusus oleh suatu perusahaan akan dapat secara efektif menentukan sejauh mana perilaku atau keputusan untuk menerima ketidakpastian oleh perusahaan dengan harapan memperoleh keuntungan atau peluang yang lebih besar, meskipun berpotensi mengalami kerugian/kegagalan.

Risk-Taking Mempengaruhi Firm Performance. Penelitian ini menemukan bahwa risk-taking berpengaruh positif dan signifikan terhadap firm performance pada usaha bengkel di Sumatera Barat. Implikasinya adalah pandangan bahwa kegiatan berisiko sebagai hal yang biasa dalam operasi usaha dan kemauan untuk menerima risiko meskipun ada kemungkinan kesalahan dalam tindakan yang diambil

ternyata mampu meningkatkan kinerja usaha. usaha bengkel di Sumatera Barat cenderung sudah terbiasa dalam melakukan hal-hal yang sifatnya mendatangkan risiko, baik yang skalanya kecil sampai besar sekalipun. Usaha yang sedang berkembang dan dalam proses untuk maju memang sedianya dituntut berani untuk mengambil keputusan strategis dan tak jarang mengandung risiko tak terduga. Disini peran seorang owner sangatlah penting, yang mana harus siap dengan kondisi apapun yang bisa dialami perusahaan. Ini sesuai dengan teori Strategic Leadership [15], yang menyatakan bahwa seorang pemimpin perusahaan dituntut untuk berani dan bertanggung jawab penuh atas keputusan yang diambil. Hasil ini sejalan dengan temuan oleh penelitian sebelumnya. Penelitian [7] menemukan bahwa risk-taking berpengaruh signifikan terhadap firm performance pada 307 perusahaan cross-industry dan multi-country. Hal ini menunjukkan bahwa kompleksitas pengambilan risiko oleh perusahaan dapat secara efektif menentukan kondisi kinerja keuangan perusahaan.

Servitization Mempengaruhi Firm Performance. Penelitian ini menemukan bahwa servitization mempengaruhi firm performance secara positif dan signifikan pada usaha bengkel di Sumatera Barat. Implikasinya adalah karyawan yang paham akan manfaat dari perubahan servitisasi, usaha yang teratur dalam meninjau kemajuan transformasi servitisasi, dan usaha yang aktif dalam mempromosikan penawaran layanan tambahan ternyata mampu meningkatkan kinerja perusahaan secara penuh. Hasil ini sejalan dengan temuan oleh penelitian sebelumnya. Penelitian [15] menemukan bahwa servitization berpengaruh positif dan signifikan terhadap firm performance pada 370 perusahaan manufaktur di China. Servitization berpengaruh positif dan signifikan terhadap firm performance pada 185 perusahaan manufaktur di Amerika Serikat dan Eropa [16]. Kemudian, hasil yang sama juga ditemukan oleh peneliti sebelumnya bahwa servitization berpengaruh positif dan signifikan terhadap firm performance [17] [18] [19] [20] [21] [22]. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tawaran layanan khusus oleh suatu perusahaan maka akan semakin meningkat pula kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Risk-Taking Memediasi Hubungan Servitization dan Firm Performance. Penelitian ini menemukan bahwa risk-taking memediasi hubungan antara servitization dan firm performance secara positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa servitization dapat sepenuhnya meningkatkan firm performance melalui mediasi risk-taking. Implikasinya adalah pandangan bahwa kegiatan berisiko sebagai hal yang biasa dalam operasi usaha dan kemauan untuk menerima risiko meskipun ada kemungkinan kesalahan dalam tindakan yang diambil ternyata dapat meningkatkan pengaruh servitization terhadap firm performance. Dengan kata lain risk-taking memainkan peranan penting dalam memprediksi seberapa besar pengaruh servitization terhadap firm performance. Servitization berpengaruh signifikan terhadap risk taking [7]. Kemudian, risk-

taking juga berpengaruh signifikan terhadap firm performance [7]. Servitization berpengaruh positif dan signifikan terhadap firm performance [8]. Temuan sebelumnya mengkonfirmasi bahwa risk-taking memediasi hubungan antara servitization dengan firm performance.

Usaha-usaha bengkel di Sumatera Barat masih belum optimal dalam menangani perawatan-perawatan harian untuk kendaraan pelanggan. Oleh karena itu, usaha bengkel tersebut dapat memanfaatkan kemajuan teknologi seperti penggunaan Whatsapp Business untuk mengingatkan pelanggan terkait jasa servis yang tersedia yang mana pelanggan juga dapat melakukan konsultasi gratis. Terobosan ini pada nantinya lebih banyak memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk bertransaksi secara lebih nyaman yang dapat meningkatkan engagement pelanggan dengan perusahaan. Pelanggan yang puas berkontribusi pada peningkatan loyalitas yang mampu meningkatkan pertumbuhan penjualan. Indeks pertumbuhan penjualan yang meningkat dapat mengindikasikan bahwa kinerja perusahaan positif/baik.

Kemudian, usaha bengkel di Sumatera Barat juga masih belum berani untuk mengambil lebih banyak risiko, maka usaha bengkel dapat secara terencana untuk menerapkan pendekatan bertahap dalam mengambil risiko seperti trial tiga bulan untuk layanan baru. Usaha bengkel juga dapat mengikuti pelatihan manajemen risiko dan studi kelayakan yang dapat memberikan edukasi dalam mendorong pemanfaatan peluang di lingkungan bisnis saat ini. Selain itu, pemerintah sekaligus sebagai pembuat kebijakan dapat memberikan kesempatan yang sama bagi bisnis bengkel dalam memenuhi struktur modal seperti dengan pemanfaatan program KUR (Kredit Usaha Rakyat) dengan tawaran bunga rendah.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa servitization berpengaruh positif dan signifikan terhadap risk-taking. Kemudian, risk-taking juga ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap firm performance. Servitization mempengaruhi firm performance secara positif dan signifikan. Temuan lainnya adalah risk-taking memediasi positif dan signifikan hubungan servitization dan firm performance pada usaha bengkel di Sumatera Barat. Peneliti berikutnya diharapkan untuk mengembangkan hasil penelitian ini dengan melibatkan variabel-variabel dan model penelitian yang lebih kompleks. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel independen lain yang turut berpengaruh pada firm performance seperti ukuran perusahaan, likuiditas, leverage, profitabilitas, pertumbuhan penjualan, struktur modal, dan lain sebagainya. Selain itu, peneliti berikutnya juga dapat memperbanyak sampel dan memilih objek penelitian yang lebih lebih besar lagi agar ditemukan hasil yang lebih kuat.

Daftar Rujukan

- [1] Suarez, F. F., Cusumano, M. A., & Kahl, S. J. (2013). Services

- and the Business Models of Product Firms: An Empirical Analysis of the Software Industry. *Management Science*, 59(2), 420–435. DOI: <https://doi.org/10.1287/mnsc.1120.1634> .
- [2] Eggert, A., Högrevé, J., Ulaga, W., & Muenkhoff, E. (2014). Revenue and Profit Implications of Industrial Service Strategies. *Journal of Service Research*, 17(1), 23–39. DOI: <https://doi.org/10.1177/1094670513485823> .
- [3] Baines, T. S., Lightfoot, H. W., Benedettini, O., & Kay, J. M. (2009, June 5). The Servitization of Manufacturing: A Review of Literature and Reflection on Future Challenges. *Journal of Manufacturing Technology Management*. DOI: <https://doi.org/10.1108/17410380910960984> .
- [4] Laine, T., Cinquini, L., Suomala, P., & Tenucci, A. (2013). Roles of accounting in New Service Development within Servitization – The viewpoint of pragmatic constructivism. *Proceedings of Pragmatic Constructivism*, 3(2), 97–110. DOI: <https://doi.org/10.7146/propraccon.v3i2.18778> .
- [5] Sassanelli, C., Sarbazvatan, S., Demetriou, G., Greyl, L., Mossa, G., & Terzi, S. (2023). Coalescing Circular and Digital Servitization Transitions of Manufacturing Companies: The Circular Economy Digital Innovation Hub. In *IFIP Advances in Information and Communication Technology* (Vol. 690 AICT, pp. 151–164). Springer Science and Business Media Deutschland GmbH. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-031-43666-6_11 .
- [6] Jat, M. N., Jajja, M. S. S., Shah, S. A. A., & Farooq, S. (2023). Manufacturer's Servitization Level and Financial Performance: the Role of Risk Management. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 34(1), 122–146. DOI: <https://doi.org/10.1108/JMTM-12-2021-0503> .
- [7] Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. DOI: <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94> .
- [8] Salas-Rodríguez, J., Gómez-Jacinto, L., Hombrados-Mendieta, I., Del Pino-Brunet, N., & Basto-Pereira, M. (2023). Motivated to Compete But Not to Care: The Fundamental Social Motives of Risk-Taking Behaviors. *Personality and Individual Differences*, 205. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2023.112093> .
- [9] Dahmani, S., Boucher, X., Gourc, D., Peillon, S., & Marmier, F. (2020). Integrated Approach for Risk Management in Servitization Decision-Making Process. *Business Process Management Journal*, 26(7), 1949–1977. DOI: <https://doi.org/10.1108/BPMJ-07-2019-0279> .
- [10] Visnjic Kastalli, I., & Van Looy, B. (2013). Servitization: Disentangling the Impact of Service Business Model Innovation on Manufacturing Firm Performance. *Journal of Operations Management*, 31(4), 169–180. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jom.2013.02.001> .
- [11] Vladimirova, D. (2015). Made to serve. How Manufacturers Can Compete Through Servitization and Product-Service Systems. *Production Planning & Control*, 26(10), 839–840. DOI: <https://doi.org/10.1080/09537287.2014.936698> .
- [12] Abou-foul, M., Ruiz-Alba, J. L., & Soares, A. (2021). The Impact of Digitalization and Servitization on the Financial Performance of A Firm: An Empirical Analysis. *Production Planning and Control*, 32(12), 975–989. DOI: <https://doi.org/10.1080/09537287.2020.1780508> .
- [13] Yang, Z., Zhang, Y., & Zhang, T. (2024). Leveraging Digitalization and Servitization to Improve Financial Performance. *Production Planning and Control*, 35(15), 2007–2020. DOI: <https://doi.org/10.1080/09537287.2023.2229263> .
- [14] Leguina, A. (2015). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). *International Journal of Research & Method in Education*, 38(2), 220–221. DOI: <https://doi.org/10.1080/1743727x.2015.1005806> .
- [15] Ali, S. A. M., Said, N. A., Yunus, N. M., Kader, S. F. A., Latif, D. S. A., & Munap, R. (2014). Hackman and Oldham's Job Characteristics Model to Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129, 46–52. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.646> .
- [16] Ireland, R. D., & Hitt, M. A. (2005). Achieving and Maintaining Strategic Competitiveness in the 21st Century: The Role of Strategic Leadership. *Academy of Management Executive*. Academy of Management. DOI: <https://doi.org/10.5465/AME.2005.19417908> .
- [17] Queiroz, S. A. B., Mendes, G. H. S., Silva, J. H. O., Ganga, G. M. D., Cauchick Miguel, P. A., & Oliveira, M. G. (2020). Servitization and Performance: Impacts on Small and Medium Enterprises. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 35(7), 1237–1249. DOI: <https://doi.org/10.1108/JBIM-06-2019-0277> .
- [18] Zhang, Y., Wang, L., Gao, J., & Li, X. (2020). Servitization and Business Performance: the Moderating Effects of Environmental Uncertainty. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 35(5), 803–815. DOI: <https://doi.org/10.1108/JBIM-03-2019-0123> .
- [19] Raddats, C., Naik, P., & Ziaee Bigdeli, A. (2022). Creating Value in Servitization Through Digital Service Innovations. *Industrial Marketing Management*, 104, 1–13. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2022.04.002> .
- [20] Husna, Z. C., & Nugroho, S. P. (2023). Pengaruh Servitization Terhadap Firm Performance dan Customer Service Performance dengan Service Innovation Sebagai Variabel Mediasi. *Value*, 4(2), 79–96. DOI: <https://doi.org/10.36490/value.v4i2.892> .
- [21] Gebauer, H., Fleisch, E., & Friedli, T. (2005). Overcoming the Service Paradox in Manufacturing Companies. *European Management Journal*, 23(1), 14–26. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.emj.2004.12.006> .
- [22] Crozet, M., & Milet, E. (2017). Should Everybody be in Services? The Effect of Servitization on Manufacturing Firm Performance. *Journal of Economics and Management Strategy*, 26(4), 820–841. DOI: <https://doi.org/10.1111/jems.12211> .