

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

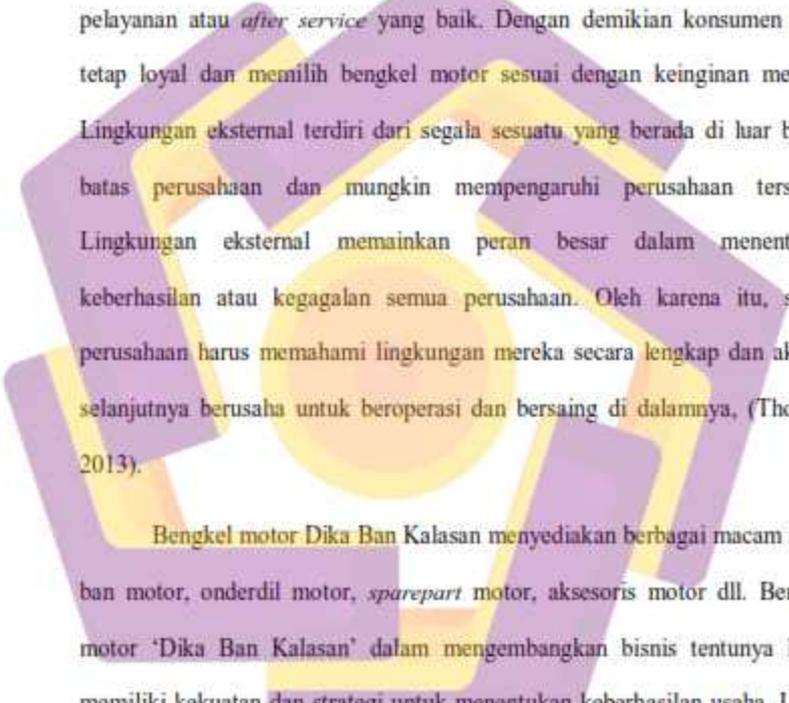
Perkembangan industri dunia otomotif yang serba cepat seperti sekarang ini, membuat pertumbuhan industri kendaraan bermotor di Indonesia semakin cepat sehingga jumlah permintaan pun semakin meningkat setiap tahunnya. Maka dari itu terciptanya alat transportasi atau kendaraan sangat membantu kita dalam melakukan pekerjaan, karena dapat mengantarkan kita ketempat yang dituju sesuai dengan keinginan kita. Selain itu dengan kebutuhan masyarakat yang meningkat setiap harinya, maka keefisienan waktu kerja akan mendorong tiap individu untuk memiliki kendaraan khususnya kendaraan roda dua, sehingga meningkatkan jumlah permintaan terhadap kendaraan roda dua di kalangan masyarakat luas.

Semakin berkembang pesatnya dunia otomotif kendaraan bermotor tersebut tentunya memberikan dampak yang positif juga terhadap peluang bisnis. Masyarakat ingin agar kendaraan bermotornya tetap terjaga dan dalam kondisi baik, sehingga tersedianya fasilitas perawatan kendaraan bermotor khususnya roda dua seperti bengkel motor sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Kualitas suatu bengkel motor dapat dilihat dari jumlah produk peralatan dan perlengkapan kendaraan bermotor yang disediakan, mekanik yang handal dan berpengalaman dalam memperbaiki sepeda motor, jumlah

pelanggan yang datang pada setiap harinya. Oleh sebab itu, konsumen harus lebih bijak dalam memilih bengkel motor yang berkualitas karena sangat berpengaruh terhadap hasil perawatannya nanti.

Perawatan kendaraan bermotor dapat dilakukan di bengkel resmi sepeda motor maupun di bengkel motor tidak resmi. Keduanya memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing. Selain itu faktor harga perawatan (*service*) dan pergantian *part-part* sepeda motor di bengkel motor non-resmi juga tentunya berbeda jauh dengan bengkel yang resmi karena kebanyakan di bengkel motor resmi sudah menggunakan *Standart Operasional Procedure (SOP)* dengan menggunakan mekanik yang berpengalaman dalam mengatasi permasalahan sepeda motor dan tentunya menggunakan *part-part* asli pabrikan motor. Selain itu kelebihan di bengkel motor non-resmi harga perawatan (*service*) cenderung lebih murah. *Part-part* yang digunakan pun banyak variasinya, ada yang *original* dan *non-original*. Walaupun *part non-original* tetapi masih memiliki kualitas hanya saja harga yang ditawarkan cenderung lebih murah. Selain itu di bengkel motor non-resmi mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar dan proses pengerjaan sepeda motor juga tidak terlalu lama menunggu. Namun itu semua tergantung pilihan konsumen masing-masing dalam memilih bengkel motor.

Fenomena yang terjadi dikalangan masyarakat kita adalah semakin banyaknya peluang usaha bengkel di sekitar mereka yang sedang berkembang



pesat membuat konsumen kebingungan dalam memilih bengkel motor pilihan, sehingga para pelaku usaha harus memahami perilaku konsumen untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen. Hal ini perlu dilakukan karena sebagai pelaku usaha bengkel motor yang terpenting adalah sistem pelayanan atau *after service* yang baik. Dengan demikian konsumen akan tetap loyal dan memilih bengkel motor sesuai dengan keinginan mereka. Lingkungan eksternal terdiri dari segala sesuatu yang berada di luar batas-batas perusahaan dan mungkin mempengaruhi perusahaan tersebut. Lingkungan eksternal memainkan peran besar dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan semua perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus memahami lingkungan mereka secara lengkap dan akurat, selanjutnya berusaha untuk beroperasi dan bersaing di dalamnya, (Thomas, 2013).

Bengkel motor Dika Ban Kalasan menyediakan berbagai macam merk ban motor, onderdil motor, *sparepart* motor, aksesoris motor dll. Bengkel motor 'Dika Ban Kalasan' dalam mengembangkan bisnis tentunya harus memiliki kekuatan dan strategi untuk menentukan keberhasilan usaha. Untuk mendukung keberhasilan strategi dengan pendekatan "Matriks Space" yaitu strategi yang menunjukkan strategi yang agresif, konservatif, defensif, kompetitif maka diperlukan faktor-faktor pendukung sebagai kunci keberhasilan suatu usaha bengkel motor. Strategi memiliki peranan sangat

penting untuk menentukan kesuksesan sebuah perusahaan, oleh karena itu penting bagi bengkel motor 'Dika Ban Kalasan' untuk mempelajari dan mempraktekan strategi. Menurut Kotler, Phillip (2012) suatu perusahaan dikatakan mempunyai keunggulan (*competitive advantage*) jika mempunyai kelebihan dari pesaing-pesaingnya untuk menarik pelanggan-pelanggan dan dapat mempertahankan diri dari tekanan kompetitif di pasar.

Menurut Edy dan Yunus (2016) strategi adalah rumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana perusahaan akan mencapai misi dan tujuannya. Strategi akan memaksimalkan keunggulan kompetitif dan memaksimalkan keterbatasan bersaing. Strategi yang diterapkan dalam sebuah perusahaan yang sudah memasuki persaingan dalam pasar global harus berskala besar, dan rencana strategi yang dibuat harus berorientasi pada masa depan agar dapat berinteraksi dengan lingkungan yang kompetitif untuk mencapai tujuan perusahaan. Selain itu faktor kunci yang menjadi keberhasilan suatu usaha jasa bengkel motor terletak pada keahlian Sumber Daya Manusia (SDM)nya, khususnya mekanik yang merupakan salah satu komponen penting dalam usaha bengkel motor karena tugasnya yang memperbaiki dan melayani konsumen secara langsung. Faktor keberhasilan lainnya adalah ketersediaan suku cadang, terutama suku cadang untuk perawatan berkala dan perbaikan kecil yang memiliki tingkat perputaran cukup tinggi. Selain faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas

dan ketersediaan *sparepart* yang lengkap, kesesuaian lokasi geografis tempat usaha juga sangat mempengaruhi apalagi dipinggir jalan yang sering dilalui banyak orang contohnya jalan alternatif. Bengkel motor 'Dika Ban Kalasan' yang terletak di jalan alternatif Maguwo-Prambanan yang dimana jalan itu lumayan ramai dilalui banyak orang. Selain itu lokasi usaha yang berdekatan dengan area industri pabrik tekstil dll. Tentu saja hal ini menjadi keuntungan tersendiri bagi usaha bengkel motor karena berada di lokasi yang ramai sehingga bisa meningkatkan perekonomian.

Selain itu faktor pelayanan atau *service* yang baik juga mempengaruhi kualitas suatu usaha, karena pelayanan yang baik tentu membuat konsumen akan tetap loyal. Bengkel motor 'Dika Ban Kalasan' menggunakan strategi seperti membuat diskon pembelian, promo barang beli ban gratis pemasangan serta pelayanan berupa air minum gratis untuk konsumen. Strategi pemasaran juga dilakukan dengan menggunakan promosi melalui media sosial dan testimoni antar konsumen. Media sosial yang digunakan berupa facebook, instagram dan whatsapp. Alat promosi yang digunakan bengkel motor 'Dika Ban Kalasan' adalah sebagai testimoni konsumen yang menunjukkan tingkat kelayakan mereka terhadap bengkel motor 'Dika Ban Kalasan'.

Dalam pengoptimalan hasil pendapatan dan keberhasilan terhadap persaingan yang begitu ketat saat ini, bengkel motor 'Dika Ban Kalasan' perlu peka terhadap keadaan eksternal bengkel motor. Oleh sebab itu bengkel motor

'Dika Ban Kalasan' perlu menciptakan lingkungan kerja yang baik dan tetap mempertahankan atau lebih meningkatkan pelayanan dan kinerjanya dalam memperbaiki sepeda motor konsumen. Kecepatan dan ketepatan kinerja yang menjadi alasan konsumen memilih bengkel motor yang berkualitas.

Dukungan riset pengembangan bisnis ini didukung oleh Baroto & Purbohadiningrat (2014), Analisis SWOT dan Matriks Space yang digunakan yang dalam penelitian ini untuk merumuskan dan memilih strategi yang tepat untuk daya saing perusahaan. Alasan mengapa mengambil tema strategi pengembangan usaha bengkel motor 'Dika Ban Kalasan' dengan pendekatan matriks space adalah untuk pembelajaran bisnis kearah yang lebih baik sebagai bengkel motor yang berkualitas dengan menerapkan konsep A3 yaitu: *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), dan *Action* (tindakan) agar dapat menjadi contoh bisnis bengkel motor yang baik. Agar usaha bisnis bengkel motor dapat bertahan, sukses dan sesuai dengan visi misi perusahaan akan senantiasa berupaya untuk mengembangkan diri ke arah yang jauh lebih baik. Ketatnya persaingan antar usaha sejenis baik yang baru memulai maupun yang sudah lebih dulu dikenal oleh konsumen, mengharuskan bengkel motor 'Dika Ban Kalasan' dapat melihat dan memanfaatkan peluang yang ada. Dalam menghadapi persaingan, pelaku bisnis harus mampu menyusun strategi dalam bersaing.

Strategi penting dalam pelaku bisnis karena merupakan bagian dari kegiatan yang dirancang dalam menjalankan aktivitas kegiatan bisnis. Semakin baik dan tepat strategi bisnis yang diterapkan semakin kuat dalam menghadapi persaingan bisnis dan mampu unggul dalam persaingan. Bengkel motor 'Dika Ban Kalasan' dalam menjalankan bisnis nya juga harus menggunakan Analisa SWOT agar bisa menghadapi perubahan-perubahan di lingkungan bisnisnya. Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Kenapa harus menggunakan Analisa SWOT? Karena dengan Analisa SWOT kita bisa mengetahui seberapa kuat dan seberapa lemah bisnis kita, selain itu apakah bisnis kita dapat mengambil peluang ataukah malah menjadi ancaman di lingkungan bisnis kita. Keberhasilan suatu perusahaan tergantung dari kondisi internal perusahaan. Selain pengelolaan internal perusahaan yang baik, lingkungan eksternal juga memainkan peran yang besar dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan perusahaan, (Ebert, 2015).

1.2 MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka permasalahan yang dapat dirumuskan antara lain :

1. Bagaimana cara menentukan strategi yang tepat menggunakan metode Analisis SWOT dari posisi bisnis saat ini?

2. Bagaimana strategi yang akan digunakan dalam pengembangan bisnis bengkel motor 'Dika Ban Kalasan' menggunakan Matriks Space?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, adapun tujuan penelitian ini diantaranya adalah :

1. Mengidentifikasi strategi apa yang harus digunakan dalam pengembangan usaha bengkel motor 'Dika Ban Kalasan' menggunakan Analisis SWOT.
2. Menganalisis strategi apa yang harus digunakan dalam pengembangan usaha bengkel motor 'Dika Ban Kalasan' dengan pendekatan Matriks Space.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat menambah atau memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu manajemen pemasaran , khususnya mengenai pemasaran dibidang jasa, serta dapat membandingkan teori-teori yang di dapat dari perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya didalam perusahaan serta sebagai tambahan informasi dan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang meneliti pada bidang usaha yang sama maupun khalayak umum menambah pengetahuannya.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bengkel motor 'Dika Ban Kalasan' sebagai informasi dan masukan strategi bagi bengkel-bengkel sejenis dan diharapkan dapat bermanfaat dalam pengaruh kualitas pelayanan, harga dan pengembangan usaha kedepannya yang dapat meningkatkan penjualan dan perekonomian usaha bengkel motor.

