

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya Bisnis Bengkel Motor R2 Custom di Kota Banjarmasin

R2 Custom merupakan suatu nama dari bisnis usaha bengkel motor custom di kota Banjarmasin. Usaha ini didirikan oleh Bapak Arifin kurang lebih selama 18 tahun yang lalu yaitu pada bulan Januari tahun 2000, dengan modal kurang lebih Rp.10.000.000. Dari awal pengoperasiannya bengkel ini sudah beberapa kali pindah lokasi dan saat ini berada di Jl. Lingkar Dalam Selatan, RT. 32 RW. 02 No. 89, Kuliner Baiman, Kelurahan Pekapuran Raya, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kalimantan Selatan.

Lokasi bengkel yang sekarang ini berada tepat di tepi jalan raya besar yang ramai dan berdekatan dengan Wisata Kuliner Baiman Banjarmasin yang selalu didatangi oleh pengunjung. Lokasi bengkel yang dekat dengan Wisata Kuliner Baiman Banjarmasin mempunyai peluang yang sangat besar bagi bengkel ini untuk berkembang lebih baik. Ketika pengendara sepeda motor ataupun mobil mampir ke Wisata Kuliner Baiman Banjarmasin ia akan melihat kalau di daerah tersebut terdapat sebuah bengkel modifikasi R2 Custom.

Salah satu yang mendasari Bapak Arifin membangun usaha bisnis bengkel adalah ketidakpuasan atas hasil kerja bengkel yang pernah memperbaiki sepeda motor beliau. Selain itu, Bapak Arifin juga melihat peluang yang ada,

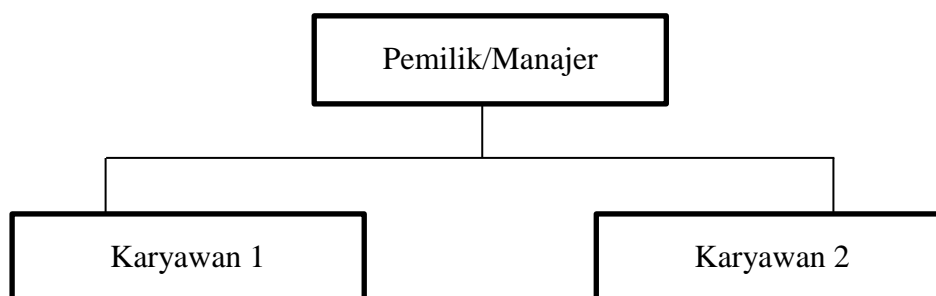
yakni banyak pengguna kendaraan roda dua masih belum puas dengan model yang asli dari pabrik, dan ingin membuat model-model yang sesuai dengan kreasi dan kreativitas mereka sendiri.¹

Sebelum memulai usaha bengkel ini Bapak Arifin sudah memiliki hobi dan mengenal otomotif dari ayah beliau yang juga mempunyai bisnis bengkel, sehingga pada saat memulai bisnis bengkel beliau sendiri, Bapak Arifin tidak mengalami kendala yang sulit.

Desain bengkel ini mulai dari teras terdapat tempat untuk custom dan pembuatan bodi motor serta menyervis sepeda motor pelanggan yang sangat sederhana. Di dalam bengkel terdapat berbagai aksesoris dan perlengkapan motor custom yang dijual dan akan dipasang di motor pelanggan. Di belakang bengkel terdapat tempat khusus untuk pengecatan, sengaja ditempatkan di belakang agar tidak mengganggu aktivitas yang ada di dalam dan teras bengkel. Waktu pelayanan Bengkel Motor R2 Custom buka hari Senin sampai dengan Sabtu pada pukul 09.00-18.00 WITA.

2. Struktur Organisasi Bengkel Motor R2 Custom

Struktur Organisasi Bengkel Motor R2 Custom



¹Arifin, Pemilik Bengkel Motor R2 Custom , *Wawancara Pribadi, Bengkel Motor Custom, 20 September 2018.*

Keterangan:

- Pemilik : Bapak Arifin
- Karyawan : 1. Jaki
2. Agung

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan di kediaman pemilik bisnis Bengkel Motor R2 Custom di Kota Banjarmasin tentang strategi yang diterapkan dalam mengembangkan bisnis serta apa saja yang menjadi kendala dalam mengembangkannya, diperoleh data yang diuraikan sebagai berikut:

1. Identitas Informan

- Nama : Arifin
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Usia : 36 Tahun
- Agama : Islam
- Pendidikan Terakhir : SMKN Banjarmasin Jurusan Manajemen Bisnis
- Jabatan : Pemilik Bisnis Bengkel Motor R2 Custom

2. Strategi Pengembangan Bisnis Bengkel Motor R2 Custom

Bapak Arifin selaku pemilik bisnis Bengkel Motor R2 Custom memaparkan strategi-strategi yang beliau terapkan dalam mengembangkan bisnisnya. Proses dan pengembangan bisnis itu sendiri terdiri dari unsur-unsur penting dalam pemasaran jasa, sebagai berikut:

a. Strategi Produk

Bengkel Motor R2 Custom menurut bapak Arifin, tidak jauh berbeda dengan bisnis bengkel motor custom pada umumnya yaitu melakukan perubahan pada sepeda motor sesuai dengan keinginan konsumen, namun yang membuat bengkel ini beda dari bengkel motor custom yang lain adalah ketelitian dan kerapian dalam proses pengerjaannya sangat diutamakan serta bahan plat dan pipa besi yang digunakan untuk membuat kerangka dan bodi motor selalu menggunakan bahan berkualitas.

Pengembangan produk sangatlah penting bagi suatu usaha karena dengan pengembangan produk maka daya saing akan meningkat. Oleh karena itu dari awal berdirinya bengkel ini (awal tahun 2000) sampai sekarang ada beberapa produk tambahan yang ditawarkan oleh bengkel ini, yaitu selain menambah jasa custom dengan konsep yang baru bengkel ini juga menjual aksesoris dan perlengkapan motor custom. Langkah ini diambil agar konsumen mudah memilih secara langsung perlengkapan yang akan dipasang pada motor custom mereka.

Pertambahan varian konsep custom yang baru dan segala perlengkapan custom membuat kebutuhan para konsumen terpenuhi dan keuntungan pun bertambah. Semakin berkembang konsep dan ide yang dituangkan, semakin berkembang pula suatu produk yang dihasilkan oleh pemilik bisnis tersebut. Pengembangan dari sisi produk yang telah terealisasi mencakup sebagai berikut:

- 1) Memperbesar variasi produk. Dalam Bengkel Motor R2 Custom ini variasi produk diperbesar agar lebih berkembang, yaitu dengan menambah konsep

yang bervariasi untuk mengolah atau memodifikasi seperti bentuk Japstyle, Chopper, Bobber, Caferacer dan Tracker.

- 2) Menyesuaikan kategori Produk. Kategori produk yang digunakan menyesuaikan dengan keinginan konsumen, kemudian dibuat dan dimodifikasi sesuai dengan konsep dan bentuk yang diinginkan.
- 3) Berdasarkan lini produk. Lini produk dalam Bengkel Motor R2 Custom seperti beberapa konsep modifikasi, pengecatan bodi dan rangka motor, sparepart custom meliputi knalpot, stang, lampu, spion dan lain sebagainya, serta aksesoris motor custom.
- 4) Berdasarkan fungsinya. Dalam membuat atau memodifikasi motor custom juga memperhatikan fungsinya seperti alat dan bahan yang dipakai agar tidak terjadi kekeliruan serta membuat pengendara merasa nyaman dan puas dengan hasil yang telah dikerjakan.
- 5) Menentukan produk baru. Dalam pengembangannya menentukan tambahan produk yang baru sangat penting, karena selain mempermudah konsumen juga menambah keuntungan bagi penyedia jasa. Bengkel Motor R2 Custom menambah variasi produk aksesoris motor custom dan sparepart.

b. Strategi Harga

Bapak Arifin selaku pemilik Bengkel Motor R2 Custom melakukan strategi penetapan harga dengan menyamakan harga produk jasa pesaing di kota Banjarmasin yaitu kurang lebih Rp. 5.000.000 untuk jasa custom standar. Selain itu harga juga bisa bervariasi sesuai dengan konsep dan tingkat kesulitan modifikasi custom yang pelanggan inginkan. Kualitas dari hasil pengerjaan yang

dilakukan oleh Bengkel Motor R2 Custom menjadi pembeda sekaligus menjadi daya tarik tersendiri sehingga diminati oleh konsumen.

c. Strategi Tempat/Lokasi

Bisnis Bengkel Motor R2 Custom, pada awal berdirinya berada di lokasi yang kurang strategis, yaitu jalan yang sempit dan bukan merupakan tempat di pinggir jalan besar dan jauh dari rasa nyaman. Hal ini tentunya mengurangi efektivitas dari pendistribusian sekaligus pemasaran yang dilakukan oleh pemilik bengkel. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh pemilik bengkel agar memperluas strategi pemasaran sekaligus mempermudah pendistribusian dari bisnis Bengkel Motor R2 Custom, pemilik memutuskan pindah lokasi ke Jl. Lingkar Dalam Selatan, RT. 32 RW. 02 No. 89, Kuliner Baiman, Kelurahan Pekapuran Raya, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kalimantan Selatan.

Lokasi bengkel yang sekarang ini berada tepat di tepi jalan besar yang ramai serta berdekatan dengan Wisata Kuliner Baiman Banjarmasin yang sangat banyak pengunjung dan sangat sering dilalui oleh pengendara sepeda motor.

d. Strategi Promosi

Perkembangan dari segi promosi yang dilakukan oleh pihak Bengkel Motor R2 Custom di antaranya:

1) Memasang spanduk

Pihak Bengkel Motor R2 Custom memasang spanduk di depan bengkel mereka. Strategi ini baik dalam menyajikan penawaran dan informasi bisnis secara profesional serta lokasi dari bengkel yang berada di pinggir jalan utama. Secara *visual* spanduk dapat terlihat jelas bagi pengendara. Selain untuk para

pengendara yang lewat strategi promosi ini juga ditunjukkan kepada masyarakat sekitar tempat bengkel ini berada.

2) Mengiklankan pada media sosial

Bapak Arifin selaku pemilik bisnis menggunakan media sosial seperti line, facebook, instagram dan youtube untuk promosi bisnisnya. Hal ini di anggap sangat efektif dan dapat diakses oleh siapa saja dengan latar belakang yang berbeda-beda sehingga jaringan promosi bisa lebih luas.

3) Event dan kontes modifikasi

Event dan kontes modifikasi rutin di ikuti oleh bapak Arifin selaku pemilik bisnis Bengkel Motor R2 Custom, menurut beliau event dan kontes modifikasi selalu ramai dipadati oleh pengunjung, baik sekedar melihat-lihat atau memang ingin mencari bengkel yang cocok untuk memodifikasi motor mereka. Di sinilah selain bisa menjadi ajang promosi yang efektif bagi pengusaha bisnis bengkel modifikasi, pemilik juga bisa mengobrol langsung dengan pengunjung yang tertarik dan belajar banyak dari bengkel-bengkel modifikasi yang mengikuti event tersebut.

e. Orang (*people*)

Bapak Arifin selaku pemilik bisnis Bengkel Motor R2 Custom sebelumnya tidak pernah mengikuti pelatihan dalam hal otomotif. Pengalaman otomotif yang beliau dapatkan adalah melalui komunitas-komunitas yang diikuti sebelum membuka bengkel tersebut, dan juga mendapatkan pengalaman dari ayah beliau yang memiliki bisnis yang serupa. Informasi-informasi mengenai pengembangan itu sendiri beliau dapatkan melalui media internet seperti youtube, web, blog dan

lainnya. Dari pengalaman yang didapat itulah beliau mulai mengembangkan dengan mencoba mempraktikkannya pada motor beliau sendiri. Dalam hal-hal mengembangkan yang dirasa beliau masih kurang, kemudian beliau kembangkan dengan kreasi sendiri, seperti prinsip hidup bapak Arifin jangan pernah puas dan jangan pernah berhenti untuk belajar. Pengalaman dan cara mengembangkan yang telah beliau pelajari juga beliau ajarkan kepada karyawan beliau, sehingga proses pengerjaan lebih maksimal dan dapat menghasilkan kepuasan para pelanggan. Hal ini pun juga dimonitor oleh beliau agar tidak terjadi hal-hal yang dirasa dapat mengurangi kualitas hasil.

f. Proses

Proses merupakan gabungan semua aktivitas umum. Dari proses ini jasa dihasilkan sampai ke tangan konsumen, dari segi ini pihak bapak Arifin selaku pemilik dari Bengkel Motor R2 Custom menerapkan standar yang terdiri dari standar proses, kerapian, keamanan dan kenyamanan dari hasil modifikasi yang dilakukan oleh pihak bengkelnya. Standar ini harus sesuai dengan yang ditetapkan pemilik bisnis, dan karyawan tidak boleh mengurangi dari prosedur yang sudah ada. Jika salah satu dari standar belum terpenuhi maka proses dari modifikasi akan diperbaiki oleh pihak Bengkel Motor R2 Custom.

g. Pelayanan Pelanggan

Pelayanan yang diberikan oleh pihak Bengkel Motor R2 Custom selalu semaksimal mungkin terhadap pelanggan dari segi pengerjaan jasa custom, servis, penjualan aksesoris dan sparepart motor, dari segi sikap juga diterapkan dalam pelayanan pelanggan oleh pihak bengkel yaitu sopan santun, murah senyum, jujur,

ramah dan bersahabat. Dengan hal ini diharapkan pelanggan akan merasa nyaman dengan pihak bengkel dan memberikan *image* yang baik bagi kelangsungan bisnis bengkel tersebut.

3. Kendala yang Dihadapi Bengkel Motor R2 Custom dalam Mengembangkan Bisnis Bengkel Motor Custom

Berdasarkan hasil wawancara setidaknya ada empat hal yang menjadi kendala dalam berkembangnya bisnis Bengkel Motor R2 Custom, yaitu:

- a. Segi modal, modal yang dimiliki Bengkel Motor R2 Custom saat ini dirasa masih kurang untuk dapat mengembangkan bengkel ke tahap yang lebih lanjut lagi. Oleh sebab itu pemilik lebih berfokus kepada produk yang ditawarkan dan penguasaan pasar di kota Banjarmasin.
- b. Segi pesaing, persaingan di bisnis ini terbilang cukup ketat, hal ini dikarenakan banyaknya bisnis bengkel motor custom yang ada di Kota Banjarmasin, ditambah lagi ada beberapa pesaing yang menawarkan jasa custom motor yang lebih murah dari Bengkel Motor R2 Custom dan mengakui hasil dari jasa mereka setara dengan Bengkel Motor R2 Custom.
- c. Tenaga kerja mekanik yang kurang produktif, di Bengkel Motor R2 Custom terdapat dua karyawan yang ahli di bidangnya, namun terkadang karyawan tersebut kurang produktif terhadap pekerjaannya sehingga mengharuskan bapak Arifin selaku pemilik bengkel ikut bekerja untuk mempercepat proses penyelesaian pekerjaan.
- d. Cuaca yang tidak menentu, cuaca juga sangat berperan penting terhadap produk jasa pengecatan yang ditawarkan Bengkel Motor R2 Custom, cuaca yang tidak menentu seperti hujan akan sedikit menghambat proses

pengeringan cat pada bodi sepeda motor dan proses perakitan menjadi terhambat.

C. Analisis Data

Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari pemilik Bengkel Motor R2 Custom di Banjarmasin mengenai strategi pengembangan bisnis serta kendala dalam mengembangkan jasa bengkel custom tersebut, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Bengkel Motor R2 Custom

Dalam dunia bisnis saat ini untuk menjual produk atau jasa yang bersifat konsumtif maupun produktif, perusahaan harus memiliki strategi-strategi dalam berbisnis guna menjaga kelangsungan dan perkembangan bisnis tersebut. Strategi-strategi pengembangan bisnis yang berkaitan dengan pemasaran jasa dapat dikategorikan sebagai berikut:

a. Strategi Produk

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dibeli, dipergunakan, atau dikonsumsi dalam rangka memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen. Dalam produk konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk, tetapi membeli manfaat dan nilai produk tersebut sebagai dasar dari berproduksi.

Allah SWT telah menyediakan bumi dan isinya untuk diolah demi kepentingan bersama seluruh umat manusia. Hal ini terdapat dalam Q.S. al-Baqarah/2 : 22 berikut:

الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ فِرَاشًا وَالسَّمَاءَ بِنَاءً وَأَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجَ بِهِ
 مِنَ الثَّمَرَاتِ رِزْقًا لَكُمْ فَلَا تَجْعَلُوا لِلَّهِ أُنْدَادًا وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Dialah yang menjadikan bumi sebagai hamparan bagimu dan langit sebagai atap, dan Dia menurunkan air (hujan) dari langit, lalu Dia menghasilkan dengan hujan itu segala buah-buahan sebagai rezeki untukmu, karena itu janganlah kamu Mengadakan sekutu-sekutu bagi Allah, padahal kamu mengetahui.”

Dari ayat di atas jelaslah bahwa Allah SWT menyediakan rezeki yang luas, namun jalan utama untuk memperoleh rezeki tersebut harus dengan berusaha dan bekerja. Salah satu bentuk berusaha adalah dengan cara terus mengembangkan usaha yang telah ditekuni.

Bisnis yang dijalankan harus terus berkembang agar dapat bertahan seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Berkaitan dengan pengembangan bisnis yang dilakukan oleh pihak Bengkel Motor R2 Custom, mereka selalu berusaha memberikan hasil yang terbaik dalam modifikasi maupun servis motor, terlebih lagi mereka juga selalu berusaha mengembangkan produknya agar lebih bervariasi. Dalam proses pengembangan yang dilakukan oleh pihak Bengkel Motor R2 Custom dari aspek produk telah sesuai dengan teori tentang mengembangkan pasar dari sisi produknya seperti memperbesar varian produk, menyesuaikan kategori produk, berdasarkan lini produk, berdasarkan fungsinya dan menentukan produk baru.

Strategi produk yang juga dilakukan oleh Bengkel Motor R2 Custom sebagian besar telah dilakukan dari segi luar dan dalam, seperti menentukan seberapa banyak nama bentuk custom yang berbeda yang ditawarkan kepada pelanggan, dan menentukan konsep atau model modifikasi custom yang

ditawarkan kepada pelanggan. Berkembangnya produk pada bisnis Bengkel Motor R2 Custom yang menjadikannya mampu bersaing serta bertahan ditengah perkembangan zaman yang modern ini.

b. Strategi Harga

Harga merupakan jumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk. Penetapan harga akan mempengaruhi kemampuan bersaing perusahaan dan kemampuan perusahaan dalam mempengaruhi konsumen. Harga yang telah ditetapkan oleh pemilik Bengkel Motor R2 Custom tidak jauh berbeda dengan harga pesaing, ini dilakukan agar persaingan bisnis dari segi harga tetap sehat dan adil, tetapi memiliki kualitas yang berbeda dengan pesaing dari segi hasil. Namun dari semua itu ada beberapa hal yang menjadi perhatian dan pertimbangan dalam menentukan suatu harga agar sesuai dengan apa yang biasanya menjadi hal utama dalam menentukan harga jual produk, serta biaya tenaga kerja yang berkenaan dengan proses modifikasi motor custom dari suatu bisnis tersebut.

Tujuan penentuan suatu harga yang ditetapkan oleh Bengkel Motor R2 Custom sesuai dengan teori dari tujuan perusahaan secara umum, yaitu untuk bertahan hidup, memaksimalkan harga, memperbesar *market share*, mutu produk, dan pesaing, agar harga yang ditawarkan lebih kompetitif. Selain itu, dalam suatu produk memiliki tingkatan harga yang berbeda-beda sesuai dengan konsep modifikasi custom yang diinginkan pelanggan. Dan pada aspek inipun harus memiliki unsur keikhlasan dan kesepakatan antara kedua belah pihak, sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S. an-Nisa/4 : 29 berikut:

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنكُمْ ؕ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ؕ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

Ayat di ayat menjelaskan bahwa dalam melakukan transaksi jual beli barang maupun jasa harus dengan cara yang benar, yaitu dengan suka sama suka antara kedua belah pihak tanpa ada keterpaksaan.

c. Strategi Tempat

Tempat dalam suatu bisnis adalah untuk menyalurkan produk dan mengusahakan produk perusahaan agar dapat dicapai oleh konsumen sarasanya, yang mencakup saluran pemasaran, cakupan pasar, dan transportasi yang menjadi faktor strategis dalam menunjang keberhasilan penjualan jasa yang ditawarkan. Berdasarkan hal tersebut bisnis Bengkel Motor R2 Custom bertempat di Kota Banjarmasin yang beralamat di Jl. Lingkar Dalam Selatan, RT. 32 RW. 02 No. 89, Kuliner Baiman, Kelurahan Pekapuran Raya, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kalimantan Selatan. Tempat dimana bisnis Bengkel Motor R2 Custom ini beroperasi merupakan tempat yang strategis, karena tepat berada di tepi jalan besar yang ramai serta berdekatan dengan Wisata Kuliner Baiman.

Bisnis Bengkel Motor R2 Custom dalam memilih tempat atau lokasi penempatan bengkel tersebut juga menyesuaikan dengan pelanggan agar tidak sulit untuk dituju. Hal ini dikarenakan interaksi dalam bisnis bengkel yaitu secara langsung atau dengan kata lain konsumen yang mendatangi pemberi jasa,

sehingga tempat sangat penting dalam menjalankan bisnis, selain untuk memudahkan pelanggan juga memudahkan dalam pemasaran yang dilakukan oleh pemilik bengkel tersebut.

d. Strategi Promosi

Promosi merupakan sarana untuk mengkomunikasikan keunggulan produk atau jasa, dan menarik calon konsumen yang baru serta mempertahankan konsumennya. Dalam kegiatan ini setiap perusahaan berusaha mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya, baik langsung maupun tidak langsung. Tanpa promosi pelanggan tidak dapat mengenal produk atau jasa yang ditawarkan.²

Dalam segi promosi yang dilakukan oleh pihak Bengkel Motor R2 Custom telah sesuai dengan teori strategi promosi yang terdiri atas empat komponen utama yaitu, Periklanan (*advertising*), Promosi penjualan (*sales promotion*), Hubungan masyarakat (*public relations*) dan Penjualan pribadi (*personal selling*), adapun penjelasannya sebagai berikut:

- 1) Periklanan (*advertising*), sistem ini merupakan sarana promosi yang sering digunakan oleh perusahaan untuk menginformasikan, menarik, dan mempengaruhi calon konsumen. Penggunaan promosi menggunakan iklan dapat dilakukan dengan berbagai media. Dalam hal ini pihak Bengkel Motor R2 Custom melakukan promosi periklanan dengan memasang spanduk di depan bengkel yang berada tepat dipinggir jalan besar sehingga memudahkan pengendara yang lewat untuk menemukan lokasi bengkel ini.

²Fandy Tjiptono, Ph.D, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2015) hlm. 399.

- 2) Promosi penjualan (*sales promotion*), yaitu terdiri dari kumpulan kiat insentif yang berbeda-beda, kebanyakan berjangka pendek, dirancang untuk mendorong percobaan atau pembelian suatu produk atau jasa. Salah satu cara yang dilakukan oleh bapak Arifin adalah melakukan potongan harga kepada konsumen untuk setiap pembelian aksesoris motor custom dengan jumlah yang banyak.
- 3) Hubungan masyarakat (*public relations*), adalah program yang dirancang untuk dipromosikan atau melindungi citra perusahaan atau produk individunya, *public relations* yang dimaksud disini adalah memberikan informasi tentang produk atau jasa ke masyarakat melalui media internet. Terus berkembangnya internet dan media sosial menjadikannya sarana yang banyak digunakan oleh banyak orang. Dalam hal ini pihak Bengkel Motor R2 Custom menggunakan media sosial seperti line, facebook, instagram dan youtube untuk mempromosikan bisnisnya.
- 4) Penjualan pribadi (*personal selling*), promosi yang dilakukan secara langsung antara penjual dan pembeli dengan tujuan mengenalkan produk secara langsung kepada konsumen. Maka dalam hal ini pemilik bisnis rutin mengikuti kegiatan event dan kontes modifikasi serta ikut serta dalam komunitas motor custom yang berada di Kota Banjarmasin agar bisa mempromosikan produk yang dimiliki serta kelebihan dan kekurangannya secara langsung kepada konsumen maupun calon konsumen.

Mempromosikan suatu produk harus dengan jujur dan apa adanya, tidak menutupi apa yang menjadi kekurangan dari produknya itu sendiri dengan cara

berbohong. Dengan kejujuran maka akan mendapatkan berkah, sebagaimana yang diterangkan dalam H.R Bukhari Muslim No 1532 berikut:³

عَنْ حَكِيمِ بْنِ حَزَامٍ عَنْ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا مَّ يَتَفَرَّقَا فَإِنْ صَدَقَا وَبَيْنَا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا وَإِنْ كَرَبَا وَكَتَمَا مُحِقَتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا

“Dari Hakim bin Nizam, dari Nabi SAW, beliau bersabda: penjual dan pembeli berhak khayar selagi mereka belum berpisah. Apabila keduanya jujur dan menerangkan (barang yang diperjual belikan) maka keduanya akan diberkahi dalam jual belinya. Tapi jika keduanya bohong dan merahasiakan (apa yang harus diterangkan tentang barang yang diperjual belikan), maka keberkahan jual belinya akan dihapuskan.”

e. Orang

Orang merupakan semua pelaku yang berperan dalam penyedia jasa. Dalam hubungannya dengan pemasaran jasa, orang berfungsi sebagai penyedia jasa yang mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Agar orang yang selaku penyedia jasa dapat memberikan hasil yang terbaik, maka perlu adanya keselarasan dari proses pengerjaan dengan cara dilatih dan dibimbing,

Bapak Arifin selaku pemilik Bengkel Motor R2 Custom melatih dan membimbing karyawan dengan cara mengajarkan proses dalam pembuatan modifikasi motor custom seperti menyesuaikan kerangka, pengelasan yang baik, teknik perakitan, pendampulan dan lainnya, agar menghasilkan suatu produk yang mampu memberikan kenyamanan terhadap pemakainya. Selain itu beliau juga memberikan motivasi kepada karyawannya agar semangat dan maksimal dalam bekerja, serta mengawasi kinerja karyawan secara pribadi agar kualitas dari bisnisnya terjaga dengan baik.

³Imam An-Nawawi, Penerjemah Ahmad Khatib, *Syarah Shahih Muslim* (10) (Jakarta: Pustaka Azzam, 2011), hlm. 523.

f. Proses

Proses merupakan gabungan semua aktivitas yang terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas, dan hal-hal rutin dimana jasa disampaikan pada konsumen. Proses yang dilakukan oleh Bengkel Motor R2 Custom yaitu semua proses serta pelayanan yang diberikan dari produksi hingga hasilnya sampai ke tangan pelanggan.

Bisnis Bengkel Motor R2 Custom ini memiliki prosedur tersendiri dalam proses pengerjaannya, oleh karena itu hal ini dapat membuat mekanisme dari pengerjaan modifikasi motor custom maupun servis motor lebih terarah dari segi waktu maupun kualitas hasil. Pemilik bisnis juga terjun langsung ke dalam proses pengerjaan agar dapat memberikan hasil yang terbaik bagi pelanggan.

Proses bisnis bengkel ini juga menambah keragaman dengan meningkatkan kompleksitas dalam proses pengerjaan, seperti kerapian dalam memodifikasi, dan lebih teliti dalam merangkai kerangka yang ingin dibentuk sesuai dengan konsep yang diinginkan oleh pelanggan agar hasil lebih berkualitas.

g. Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan merupakan barisan terdepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan pelanggan meliputi aktifitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat, termasuk pelayanan pratransaksi, saat transaksi, dan pascatransaksi. Pelayanan pelanggan yang diterapkan dalam kegiatan sehari-hari dari bisnis Bengkel Motor R2 Custom sangat diutamakan hal ini meliputi pelayanan dari segi pengerjaan, memaksimalkan waktu proses pengerjaan, dan memperhatikan aspek sikap yang terjadi dalam transaksi. Selain

itu dalam bisnis ini menerapkan sikap sopan, ramah dan lemah lembut agar pelanggan merasa nyaman dan diharapkan dapat berubah menjadi tali pertemanan.

Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. al-Imran/3 : 159 berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.”

2. Analisis Kendala yang dihadapi Bengkel Motor R2 Custom dalam Mengembangkan Bisnis Bengkel Motor Custom

Mengingat bahwa dalam bisnis yang diteliti memiliki kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman bagi kelangsungan bisnis Bengkel Motor R2 Custom maka perlu dilakukan suatu analisis, yaitu dengan menggunakan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat*), yaitu analisis untuk mengetahui posisi bisnis yang diteliti dari segi kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman sehingga dapat diketahui apa yang menjadi kekuatan dan hambatan bagi kelangsungan bisnis yang diteliti. Pada pembahasan ini pula akan digunakan analisis matrik SWOT. Setiap hubungan yang ada akan diberikan solusi atau strategi yang harus dilakukan.

a. Kekuatan dan Kelemahan Bisnis Bengkel Motor R2 Custom

Kekuatan yang dimiliki bisnis Bengkel Motor R2 Custom adalah:

- 1) Tempat pengoperasian bengkel tepat berada di tepi jalan besar menjadikannya mudah dilihat bagi pengendara yang lewat serta berdekatan dengan Wisata Kuliner Baiman Banjarmasin yang sangat banyak pengunjung dan sangat sering dilalui oleh pengendara sepeda motor.

- 2) Kualitas hasil pengerjaan yang rapi dan teliti dengan selalu memperhatikan setiap sisi sambungan dari pengelasan bodi dan kerangka sepeda motor menjadikan konsumen percaya dengan hasil dari Bengkel Motor R2 Custom, setelah hasil pengelasan sudah sesuai dengan standar bengkel kerangka dan bodi akan dicat dengan proses pendempulan secara teliti sehingga membuat hasil dari pengecatan lebih tahan lama.
- 3) Memiliki karyawan yang terampil, bengkel ini memiliki 2 tenaga kerja mekanik yang kreatif dan terampil dalam bidangnya yaitu untuk pembuatan bodi dan kerangka sepeda motor serta dalam hal pengecatan.
- 4) Bengkel tersebut mempunyai banyak pelanggan, karena pemilik bengkel bergabung dalam komunitas motor custom dan mengikuti kegiatan-kegiatan seperti event dan lainnya. Selain itu memiliki solidaritas yang tinggi sehingga memiliki banyak teman.

Adapun kelemahan yang dimiliki bisnis Bengkel Motor R2 Custom adalah:

- 1) Dari segi modal yang dimiliki dirasa masih kurang cukup untuk dapat mengembangkan bisnis ketahap yang lebih lanjut.
- 2) Dari segi waktu pengerjaan dirasa masih terlalu lama dalam tahap penyelesaian custom satu buah sepeda motor.
- 3) Kekurangan atau keterbatasan tenaga kerja mekanik, meski dibengkel ini ada 2 orang mekanik yang handal namun masih dirasa kurang produktif untuk memaksimalkan kinerja dari bengkel ini.

b. Peluang dan Ancaman Bisnis Bengkel Motor R2 Custom

Peluang yang dimiliki bisnis Bengkel Motor R2 Custom adalah:

- 1) Peluang ekonomi yang baik, karena selama masyarakat menggunakan sepeda motor sebagai alat transportasi atau ajang kreatifitas maka modifikasi untuk sepeda motor akan selalu ada dan terus berkembang oleh karena itu hal ini menjadi peluang yang baik bagi bisnis bengkel modifikasi R2 Custom.
- 2) Pengembangan teknologi yang semakin meningkat sehingga dapat dimanfaatkan untuk mempermudah proses promosi dan komunikasi dengan pelanggan.
- 3) Banyaknya komunitas-komunitas motor custom yang ada di kota Banjarmasin, sehingga bengkel ini dijadikan sasaran untuk menservis serta memodifikasi motor mereka.

Adapun ancaman yang dimiliki bisnis Bengkel Motor R2 Custom adalah:

- 1) Pesaing yang terus mengembangkan bisnisnya, ada beberapa dari pesaing menawarkan jasa custom dengan harga yang lebih murah dari jasa custom Bengkel Motor R2 Custom dan terlebih lagi mereka mengakui bahwa hasil dari modifikasi mereka setara dengan Bengkel Motor R2 Custom. Hal ini tentu menjadi ancaman bagi kelangsungan bisnis dan dapat merugikan pihak bapak Arifin selaku pemilik bengkel.
- 2) Ada pelanggan yang tidak sabar menunggu dalam proses memodifikasi motornya, karena kecewa telah menunggu terlalu lama, pelanggan tersebut mengatakan kepada orang lain bahwa Bengkel Motor R2 Custom dalam hal pengerjaan terbilang cukup lama, Sehingga menjadi ancaman dapat mengurangi pelanggan di Bengkel Motor R2 Custom.

3) Cuaca yang tidak menentu. Cuaca juga sangat berperan penting terhadap produk jasa pengecatan yang ditawarkan Bengkel Motor R2 Custom, cuaca yang tidak menentu seperti hujan akan sedikit menghambat proses pengeringan cat pada bodi sepeda motor dan membuat proses perakitan menjadi terhambat.

c. Analisis SWOT dengan Pendekatan Matriks SWOT

Analisis ini dapat memaksimalkan kekuatan (*strenghts*) dan peluang (*oppurtunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). Berikut adalah identifikasi faktor internal dan eksternal untuk meminimalisir kelemahan dan kekuatan serta peluang dan ancaman dari sebuah bisnis, maka diperlukanlah suatu analisis SWOT yaitu dengan pendekatan matrik SWOT untuk bisnis bengkel motor R2 custom.

Tabel 4.1. Analisis Pendekatan Matriks SWOT⁴

IFAS	Strengths (S)	Weakness (W)
EFAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas hasil pengerjaan yang teliti dan rapi 2. Tempat bengkel berada tepat di tepi jalan raya 3. Memiliki karyawan yang terampil 4. Mempunyai banyak pelanggan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modal yang dimiliki masih kurang 2. Waktu pengerjaan yang lama 3. Kekurangan dan keterbatasan tenaga mekanik
Opportunities (O)	Strtegi (SO)	Strategi (WO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Peluang ekonomi yang baik 2. Perkembangan teknologi yang semakin meningkat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempertahankan kualitas hasil pengerjaan dalam suatu produk, agar peluang ekonomi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kualitas hasil pengerjaan dalam pembuatan modifikasi motor custom dengan

⁴Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama), hlm. 83-84.

<p>3. Banyaknya komunitas-komunitas motor custom</p>	<p>mampu bertahan</p> <p>2. Menciptakan disversifikasi produk dengan memanfaatkan teknologi</p> <p>3. Manfaatkan komunitas-komunitas motor custom untuk saling <i>sharing</i> dan mempromosikan bisnis bengkel yang digeluti agar pelanggan semakin bertambah</p>	<p>mengutamakan keamanan, jika modal yang dimiliki masih kurang, bisa menggunakan bahan atau alat yang standar namun dalam kualitas hasil sangat baik.</p> <p>2. Memanfaatkan teknologi untuk mempermudah promosi dan pengenalan bisnis</p> <p>3. Menambah tenaga kerja yang ahli di bidang tersebut agar waktu dalam proses pengerjaan modifikasi motor custom lebih cepat</p>
<p>Threats (T)</p> <p>1. Pesaing baru yang terus mengembangkan bisnisnya</p> <p>2. Ada beberapa pelanggan yang tidak sabar menunggu</p> <p>3. Cuaca yang tidak menentu yang menjadi kendala dalam proses pengeringan cat untuk pewarnaan bodi custom</p>	<p>Strategi ST</p> <p>1. Memperbaiki proses pengerjaan dengan lebih teliti lagi, menambah konsep baru dan aksesoris custom yang bervariasi agar menarik perhatian dan meyakinkan pelanggan.</p> <p>2. Memberikan pengertian atau penjelasan kepada pelanggan bahwa dalam mengolah atau merakit motor custom tidak dapat dilakukan dengan cepat, memerlukan tahapan-tahapan dan proses yang cukup lama</p> <p>3. Mengkondisikan tempat penjemuran agar lebih terjaga</p>	<p>Strategi (WT)</p> <p>1. Fokus dan memperhatikan aspek yang dapat meningkatkan daya saing pada produk</p> <p>2. Konsisten terhadap kualitas hasil yang dikerjakan dan meminimalisir waktu pengerjaan agar pelanggan lebih loyal</p> <p>3. Membuat ruangan khusus untuk penjemuran <i>indoor</i> dengan suhu ruangan yang panas.</p>

- 1) Strategi SO, strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan menggunakan kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang.
- 2) Strategi ST, strategi ini untuk menggunakan kekuatan yang dimiliki oleh Bengkel Motor R2 Custom dengan cara mengatasi ancaman.
- 3) Strategi WO, strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara mengatasi kelemahan-kelemahan yang dimiliki.
- 4) Strategi WT, strategi ini didasarkan pada kegiatan yang ditujukan untuk meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

Uraian di atas dapat diketahui bahwa strategi pengembangan bisnis yang dilakukan Bengkel Motor R2 Custom di kota Banjarmasin terutama dari segi aspek produksi, karena produksi merupakan hal utama dalam mengembangkan bisnis, salah satunya menambah konsep yang bervariasi dalam modifikasi motor custom. Selain itu, dalam pengerjaan juga sangat teliti agar kualitas hasil terjaga dan membuat pelanggan merasa nyaman dalam memakai motor custom.