

# ANALISIS PENGEMBANGAN USAHA BENGKEL MOTOR DI JALAN DARMA BAKTI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI

**Oleh: Charry K. Damanik**

*Diazman1994@gmail.com*

**Pembimbing: Dra. Risdayati, M.Si**

*Risda\_sos@yahoo.com*

Jurusan Sosiologi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru

Pekanbaru 28293-Telp/Fax. 0761-63277

## Abstrak

Penelitian analisis pengembangan usaha bengkel motor di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan usaha bengkel motor di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki, untuk mengetahui karakteristik masyarakat yang datang ke bengkel motor dan untuk mengetahui faktor yang dominan dalam mengembangkan usaha bengkel motor. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki, populasi penelitian ini 360 orang dan yang diambil menjadi sampel pada penelitian ini sebanyak 10% sehingga sampel berjumlah 36 orang dan penarikan sampel menggunakan simple random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuisisioner atau angket, dan wawancara. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa pengembangan usaha bengkel motor dalam mempromosikan usahanya menggunakan spanduk, pelayanan dan hasil yang maksimal serta harga jasa servis yang murah. Faktor yang dominan dalam pengembangan usaha bengkel motor adalah pelayanan

**Kata kunci : Analisis, Pelayanan, Pengembangan Bengkel Motor**

**ANALYSIS OF MOTORCYCLE BUSINESS DEVELOPMENT IN JALAN  
DARMA BAKTI DISTRICT PAYUNG SEKAKI**

*By: Charry K. Damanik*

*Diazman1994@gmail.com*

*Cosellor : Dra. Risdayati, M.Si*

*Risda\_sos@yahoo.com*

*Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

*Universitas Riau*

*Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru*

*Pekanbaru 28293-Telp/Fax. 0761-63277*

**Abstract**

*This study aims to analysis the development of a motorbike workshop business in Jalan Darma Bakti, Payung Sekaki District. The motorcycle repair shop at Jalan Darma Bakti, Payung Sekaki District, to find out the characteristics of the people who came to the motorbike repair shop and the dominant factors in developing a motorbike workshop business. In this study, researchers used a type of descriptive quantitative research. The location at Jalan Darma Bakti in Payung Sekaki Subdistrict, the participation of this study was 360 people and those taken as samples in this study were 10% so that the sample was taken 36 people and the sample was taken using simple random sampling. The technique of collecting data is using observation, questionnaires or questionnaires, and interviews. The results of this study proved that the development of a motorbike workshop business in supporting its business uses banners, maximum service and results as well as low prices for service services. The dominant factor in the development of a motorbike workshop business is service.*

***Keywords: Analysis, Service, Motorcycle Repair Development***

## 1.PENDAHULUAN

### A.Latar Belakang

Bengkel adalah bangunan atau ruangan untuk perawatan, pemeliharaan, perbaikan, modifikasi alat dan mesin, tempat pembuatan bagian mesin, perkakas bengkel yang hampir selalu tersedia pada setiap satuan kehidupan. Hal tersebut disebabkan oleh sifat alami barang-barang perlengkapan kehidupan yang selalu membutuhkan perawatan serta mengalami kerusakan dari waktu ke waktu. Dapat dikatakan bahwa pekerjaan perbengkelan hampir selalu menyertai setiap pemilikan barang. Mesin juga mengalami kerusakan dalam pemakaiannya, sehingga diperlukan perbaikan. Manusia akan selalu berusaha dalam mempertahankan hidupnya dengan memenuhi semua kebutuhan mereka. Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa menjaga hubungannya dengan manusia yang lain agar aktivitas kehidupannya berjalan sesuai apa yang diinginkannya. Sementara sebagai makhluk ekonomi, manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dengan berbagai cara. Manusia mempunyai kebutuhan yang tidak terbatas dan bermacam macam ragamnya kehidupan masyarakat di kota begitu beragam. Setiap hari orang-orang sibuk dengan rutinitasnya masing-masing demi mempertahankan kelangsungan hidup mereka. Tingginya kebutuhan kehidupan kota, memaksa masyarakat untuk selalu giat dalam bekerja pekerjaan merupakan salah satu sarana yang penting untuk dapat bertahan hidup. Kepadatan aktivitas di jalan menuntut kenyamanan, tuntut itu kendaraan yang dipakai harus selalu dalam keadaan yang baik. Agar kendaraan selalu dalam

keadaan baik maka diperlukan juga perbaikan-perbaikan bagian yang rusak, untuk itu sangat dibutuhkan jasa bengkel motor. Usaha bengkel motor memang menjanjikan, mengingat pengguna sepeda motor semakin banyak jumlahnya. Hal inilah yang membuat kebutuhan akan keberadaan bengkel motor di kota Pekanbaru dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Banyak orang yang tertarik mendirikan usaha bengkel motor, sehingga setiap bengkel motor harus memiliki strategi jitu untuk mampu bertahan dan dapat dipercaya oleh para konsumennya.

Di zaman serba cepat seperti sekarang ini, setiap orang diharuskan untuk bergerak lebih cepat dan mengefisienkan waktu sebaik mungkin agar setiap kegiatan atau pekerjaan yang dilaksanakan dapat berjalan sesuai jadwal dengan baik. Kepadatan jam kerja dan lokasi atau jarak tempuh tempat kerja yang cukup jauh mengharuskan masyarakat untuk dapat bergerak secara cepat dan tepat waktu. Sehingga pilihan memiliki kendaraan sangat di prioritaskan oleh masyarakat demi memenuhi kebutuhan hidupnya.

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kendaraan adalah duduk di atas sesuatu yang dinaiki, ditunggangi, dan sebagainya. Menaiki (menumpang) suatu alat tunggangan ataupun menjalankan kendaraan. Kendaraan menggunakan mesin untuk menggerakkan roda yang ada pada kendaraan sehingga dapat melaju secara otomatis jika di beri bahan bakar. Maka dari itu terciptanya alat transportasi atau kendaraan sangat membantu manusia dalam melakukan pekerjaan, karena dapat mengantarkan pemiliknya ke

tempat yang dituju sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan keefisienan kerja tersebut, mendorong tiap individu untuk memiliki kendaraan khususnya kendaraan roda dua, sehingga meningkatkan jumlah permintaan terhadap kendaraan roda dua di masyarakat. Masyarakat ingin agar kesehatan kendaraan bermotornya tetap terjaga, sehingga tersedianya fasilitas perawatan kendaraan bermotor khususnya roda dua seperti bengkel sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Usaha bengkel memberikan peluang yang cukup besar sehingga tidak sedikit orang yang mencoba untuk membuka usaha perbengkelan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap perawatan bermotornya. Definisi bengkel secara umum adalah tempat (bangunan atau ruangan) untuk perawatan / pemeliharaan, perbaikan, memodifikasi alat dan mesin, tempat pembuatan bagian mesin dan perakitan mesin. Bengkel, dalam hal ini khususnya roda dua atau motor pada umumnya menyediakan jasa perbaikan dan juga aksesoris peralatan dan perlengkapan motor untuk memenuhi kepuasan pelanggan terhadap motornya.

Kualitas suatu bengkel dapat dilihat dari jumlah pelanggan yang datang pada setiap bengkel buka atau beroperasi dan juga dapat dilihat dari jumlah produk peralatan dan perlengkapan kendaraan bermotor roda dua yang disediakan. Bengkel otomotif adalah tempat dimana kendaraan diperbaiki oleh teknisi atau tenaga mekanik. Bengkel dapat dibagi menjadi bengkel repair shop dan body shop. Bengkel repair shop melakukan pekerjaan seperti perbaikan mesin kendaraan, rem,

knaipot, transmisi, ban, maupun penggantian oil. Bengkel body shop melakukan pekerjaan seperti perbaikan cat terhadap goresan, lecet, penyok, maupun pecah terhadap kerusakan kendaraan serta kerusakan yang disebabkan oleh tabrakan dan kecelakaan besar.

Untuk itu paling tidak ada beberapa alasan mengapa bengkel motordibutuhkan:

1. Motor adalah salah satu alat transportasi yang tingkat komponen consumable-nya (habis terpakai) sangat tinggi, misalkan saja :
  - a. Oli
  - b. Busi
  - c. Laher, Bearing, Kopleng
  - d. Dan sebagainya.
2. Keterbatasan kemampuan pemakai motor dalam memperbaiki motor saat memasang komponen sesuai dengan spesifikasi teknis.
3. Keterbatasan alat untuk memasang komponen motor, karena motor adalah salah satu alat transportasi yang membutuhkan alat yang khusus saat memasang komponen tertentu.
4. Keterbatasan waktu, memperbaiki motor bagi yang belum terbiasa dapat menghabiskan waktu yang sangat lama, maka dari itu biasanya pemakaimotor lebih memfokuskan pemakaian motor bukan untuk membuangwaktu dirinya dalam memperbaiki motor itu sendiri.

Salah satu bengkel yang memanfaatkan peluang pada usaha perbengkelan motor yang terletak di Jalan Darma Bakti Payung Sekaki. Bengkel tersebut merupakan usaha bengkel yang menyediakan

perawatan serta aksesoris kendaraan bermotor khususnya roda dua. Penulis tertarik untuk melakukan studi kasus pada usahabengkel tersebut karena bengkel tersebut adalah salah satu dari usaha bengkel di daerah sekitar Darma bakti yang buka pada setiap hari senin sampai dengan sabtu, dan usaha bengkel yang terletak di jalan Darma Bakti tersebut jam operasinya berbeda-beda, ada yang beroperasi mulai dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 18.00 ada juga yang beroperasi dari pukul 10.00 sampai dengan pukul 20.00, tergantung proses lamanya pengerjaan motor yang ada dibengkel tersebut dan pelanggan yang datang ke bengkel tersebut. Rata-rata pelanggan yang datang ke bengkel tersebut berjumlah 5 pelanggan sampai dengan 8 pelanggan setiap harinya, khusus untuk memperbaiki motor, diluar dari pembeli yang hanya membeli sparepart atau aksesoris kendaraan roda dua. Jumlah tersebut tergolong cukup banyak mengingat jumlah bengkel di Jalan Darma Bakti juga tergolong cukup banyak.

Meskipun bengkel tersebut ramai dikunjungi pelanggan, masih terdapat kekurangan yaitu pada Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai daripada karyawan atau teknisi yang bekerja pada bengkel tersebut. Hal tersebut dikarenakan bengkel belum memiliki karyawan yang belum berpengalaman maupun belum bersertifikat resmi seperti contohnya pada bengkel resmi Honda atau bengkel resmi Yamaha yang memiliki karyawan atauteknisi yang sudah diberi pendidikan serta pelatihan terdahulu dan memiliki sertifikat yang sesuai pada bidangnya. Dengan tingginya tingkat

persaingan pada usaha perbengkelan, tidak sedikit usaha bengkel yang tutup, dan ada juga yang berkembang pesat. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan persaingan bisnis yang ada sekarang ini baiknya usaha bisnis menerapkan strategi bisnis untuk mendukung perkembangan usahanya. Untuk memenangkan persaingan perusahaan harus mampu memberikan pelayanan dan hasil kerja yang maksimal, dan memberikan produk yang bermutu kepada pelanggan. Setiap perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya. Perusahaan harus mampu membuat pelanggannya puas, sebab kalau mereka tidak puas akan menyebabkan frekuensi pelanggan yang menggunakan jasa tersebut berkurang dan beralih ke perusahaan yang menjadi pesaing. Dengan semakin banyak pelanggan yang beralih menjadi pelanggan perusahaan pesaing maka dapat diramalkan pendapatan perusahaan akan menurun. Berdasarkan paparan latar belakang diatas maka penulis berkeinginan untuk dapat mempelajari sekaligus menganalisa lebih mendalam salah satu usaha bengkel penjualan spare part dan jasa servis motor yang berada di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki tersebut. Dari fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian **“ANALISIS PENGEMBANGAN USAHA BENGKEL MOTOR DI JALAN DARMA BAKTI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan antara lain:

1. Bagaimanakah pengembangan usaha perbengkelan motor di Jalan Darma Bakti?

2. Apa faktor yang dominan dalam mengembangkan usaha bengkel motor tersebut?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, adapun tujuan penelitian antara lain:

1. Untuk menganalisis pengembangan usaha bengkel motor yang digunakan pengusaha bengkel motor.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dominan dalam mengembangkan usaha bengkel motor.

### D. Manfaat penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis :

1. Bagi program studi penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi bagi penulis lain untuk digunakan sebagai bahan tambahan dan pertimbangan dalam penelitian berikutnya.
2. Bagi penulis penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk melatih, menerapkan, meningkatkan dan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta lebih mengerti dan memahami teori-teori yang didapat selama proses perkuliahan. serta sebagai bekal bagi penulis untuk membuka usaha bengkel di masa yang datang.

## 2. Tinjauan Pustaka

### .Pelayanan

Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi

tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dan sesama bagian didalam biro yang sama kedalam bagian sendiri, hal ini pelayanan kedalam bersifat vertikal dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memprudiksi layanan bagi konsumen diluar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervisi, mewakili kepala (Ndraha, 2005 : 69-71).

Pelayanan menurut Surjadi (2009 : 84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Widodo (2001 : 265), pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut Sinambela (2006 : 13) pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut:

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektifitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan

2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik didalam maupun diluar sektor publik.
3. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan pada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian pelayanan publik.
4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespon kebutuhan publik sebagai konsumen.

## **2. Jaringan Sosial**

Jaringan adanya ikatan antar simpul (orang kelompok) yang dihubungkan dengan media (hubungan sosial). Hubungan sosial ini diikat dengan kepercayaan. Kepercayaan ini dipertahankan oleh norma yang mengikat kedua belah pihak. Dalam kerja jaringan itu ada ikatan (simpul) yang tidak dapat berdiri sendiri . Maka kalau satu simpul saja putus, maka keseluruhan jaringan itu tidak bisa berfungsi lagi, sampai simpul itu di perbaiki. Semua simpul menjadi satu kesatuan dan ikatan yang kuat. Jaringan dimengerti sebagai sesuatu yang dikaitkan atau yang dihubungkan dengan orang lain atau menunjuk pada makna yang subjektif yang mempertimbangkan perilaku atau tindakan orang lain yang berkaitan dengan pemaknaan tersebut.

Dari penjelasan jaringan tersebut, jaringan sosial melihat hubungan antar individu yang memiliki makna subjektif yang berhubungan atau dikaitkan dengan

sesuatu sebagai simpul atau ikatan. Simpul dilihat melalui aktor individu di dalam jaringan, sedangkan ikatan merupakan hubungan antar para aktor tersebut. Studi jaringan sosial biasanya dikaitkan dengan bagaimana ikatan afiliasi melayani baik sebagai pelicin dalam memperoleh sesuatu yang dikerjakan sebagai jembatan untuk memudahkan hubungan antar suatu pihak dengan pihak lainnya, maupun sebagai perekat yang memberikan tatanan dan makna pada kehidupan sosial (Damsar, 2011 : 157-159).

## **3. Tindakan Sosial**

Tindakan sosial adalah dimana seorang individu melakukan suatu tindakan atas dasar pengalaman, persepsi, pemahaman, dan penafsiran atau suatu objek stimulus atau situasi tertentu. Tindakan individu tersebut merupakan tindakan sosial yang rasional, yang mencapai tujuan atas sasaran dengan sarana sarana yang tepat. Tindakan sosial merupakan salah satu konsep yang sangat melekat dengan Max Weber, Max Weber selalu melihat suatu masalah secara luas yang berkaitan dengan struktur sosial dan budaya.

Konsep rasionalitas yang digunakan Weber untuk berbagai konteks seperti segi-segi tindakan tertentu, keputusan dan pandangan dunia sistematis. Rasionalitas memberikan beberapa ciri yang khusus pada setiap konteks dan yang merupakan komponen utama adalah rasionalitas tindakan. Sebagai ciri tindakan, rasional mengacu pada tindakan yang merupakan suatu masalah yang akan diselesaikan. Menurut Weber (1998:219) rasional merupakan suatu pemikiran yang masuk akal untuk dapat dipilih oleh manusia. Rasionalitas merupakan

suatu logika yang merupakan suatu kerangka acuan bersama secara luas dimana aspek subjektif perilaku dapat dinilai secara obyektif. Rasionalitas merupakan konsep yang dipakai Weber untuk membuat tipe tindakan sosial.

#### **4. Interaksi Sosial**

Gillin dan Gillin 1954 (dalam Elly M. Setiadi, 2007 : 91) menyatakan bahwa interaksi sosial adalah hubungan-hubungan antara orang-orang secara individual, antar kelompok orang, dan orang perorangan dengan kelompok. Bimo Walgito (2003 : 65) interaksi sosial merupakan suatu hubungan antara individu satu dengan individu lainnya dimana individu yang satu dapat mempengaruhi individu lainnya sehingga terdapat hubungan yang saling timbal balik. Menurut Bonner (dalam Ari H. Gunawan, 2010 : 31) interaksi sosial merupakan suatu hubungan antara dua orang atau lebih, sehingga kelakuan individu yang satu mempengaruhi, mengubah, atau memperbaiki kelakuan individu yang lain, dan sebaliknya

#### **3. Metode Penelitian**

##### **A. Metode Penelitian**

Metode adalah cara kerja untuk mendapatkan objek yang akan menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Metode memiliki fungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan atau proses, prinsip, prosedur yang digunakan untuk mendekati masalah pada objek penelitian guna menemukan jawaban.

##### **B. Populasi dan Sampel**

###### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2006 : 90). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bengkel yang sedang memperbaiki motor.

###### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi (Sugiono, 2006 : 90).

###### **3. Lokasi penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki. Lokasi penelitian ini diambil karena di kecamatan payung sekaki tepatnya di Jalan Darma Bakti banyaknya usaha bengkel motor dan juga banyaknya masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor yang membutuhkan bengkel motor atau jasa servis untuk memperbaiki motor mereka yang rusak. Realitas inilah yang menjadikan peneliti untuk meneliti disekitar Darma Bakti Payung Sekaki.

###### **4. Sumber Data dan Penelitian**

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

###### **1. Data Primer**

Sumber data primer yaitu data diperoleh langsung informan dan orang-orang yang menjadi informan yang mengetahui pokok permasalahan atau objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara penelitian langsung ke

lapangan baik dengan mengamati setiap informan guna mendapatkan informasi yang lebih akurat.

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data diperoleh secara tidak langsung yaitu data yang sudah ada dan diperoleh langsung dari pihak tertentu yang berupa dokumen-dokumen, laporan atau buku-buku mengenai gambaran umum Pengusaha Bengkel Motor Darma bakti Kecamatan Payung Sekaki, baik dari segi ekonomi, pendidikan, agama, sosial budaya dan sebagainya.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang relevan maupun untuk mengamati gejala-gejala, penulis menggunakan cara sebagai berikut :

1. Observasi, kegiatan observasi dilakukan dengan melihat langsung kondisi pengusaha bengkel motor di darmabakti payung sekaki. Seperti melihat kondisi kondisi pengusaha, tempat tinggalataupun usaha, kegiatan pengusaha sehari-hari, dan juga kondisi lingkungan masyarakat di darma bakti. Kegiatan observasi ditunjukkan secara langsung melalui bukti foto-foto yang terkait dengan kepentingan data penelitian.
2. Kuesioner (angket), yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dengan alternatif jawaban yang disebarkan kepada responden (Faisal, 2007:51).
3. Wawancara, adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap

muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara (Moh. Nazir, 1993 : 193).

## 6. Analisis Data

Analisis data diperlukan untuk menjamin keakuratan suatu penelitian. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan secara deskriptif dan disusun secara sistematis, kemudian data tersebut dianalisis secara kuantitatif yang memberikan gambaran mengenai keadaan pengusaha bengkel motor di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki. Untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pengusaha dalam mengembangkan dan meningkatkan usaha bengkel motor dalam persaingan usaha bengkel yang pada saat ini sudah menjamur, akan dijelaskan secara deskriptif dengan melihat hasil data survei lapangan dan hasil wawancara terhadap informan. (Dr. Hamidi, 2004).

## 7. Konsep Operasional

Dalam rangka menghindari kesalahan penafsiran dan dalam memperjelas maksud dan pengertian konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu kiranya penulis memberikan batasan batasan yang jelas terhadap konsep tersebut. Adapun konsep-konsep yang didefinisikan adalah sebagai berikut :

1. Usaha bengkel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah usaha bengkel motor yang berada di Jalan Darma Bakti. Peneliti mengambil tiga bengkel motor yang ada di Jalan Darma Bakti
2. Pelanggan adalah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh

sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tersebut tetapi berulang-ulang. Pelanggan yang dimaksud adalah pelanggan yang sudah berkunjung minimal dua kali ke bengkel tersebut.

3. Suku cadang yang dimaksud adalah suku cadang yang habis pakai yaitu suku cadang yang tidak dapat di perbaiki sehingga apabila sukucadang habis dipakai harus diganti dengan yang baru.
4. Pelayanan adalah peran optimal dari petugas bengkel motor dalam hal melayani dan memperbaiki motor pengunjung atau pelanggan. Pemilik usaha melakukan pelayanan terbaik kepada para pengunjung bengkel untuk tetap menjaga pelanggan.
5. Interaksi adalah komunikasi antara pengusaha bengkel dan pengunjung, dimana pengusaha bengkel harus memahami keluhan para pengunjung yang datang.
6. Ciri khas adalah sesuatu yang membedakan dengan yang lain, biasanya memiliki perbedaan yang sangat jelas antara bengkel motor tersebut
7. Promosi yang dimaksud adalah promosi yang dilakukan oleh pengusaha bengkel motor dalam mempromosikan bengkelnya untuk menarik pelanggan.

#### **D. Hasil Penelitian**

Pengembangan usaha bukan saja disertai dengan modal yang banyak atau tenaga kerja yang terampil, tetapi juga harus dibarengi dengan niat dari diri kita sendiri. Dengan niat yang sungguh-sungguh kita bisa mengembangkan usaha kita menjadi lebih besar, jika tidak mengembangkan usaha dengan sungguh - sungguh maka sebaliknya

usaha akan kita akan bangkrut. Cara lain yang harus dilakukan untuk dapat mengembangkan usaha dengan baik adalah dengan memberikan pendidikan meningkatkan keahlian kepada pengusaha seperti memberi pelatihan tentang pengembangan usaha, dan sebagainya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan yang lebih kepada pengusaha terhadap pengembangan usaha yang baik.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap pelayanan dari pengusaha bengkel tergolong bagus, hal ini terbukti bahwa tidak ada responden yang mengatakan pelayanan dari pengusaha bengkel tidak bagus, seluruh responden merasa pelayanan dari pengusaha bengkel tersebut bagus dengan tingkat persentase 100% (36 orang responden). Menurut Sinambela (2008) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang bagus merupakan hal penting dalam mengembangkan usaha bengkel motor. Para pengusaha bengkel motor yang ada di Jalan Darma Bakti mengutamakan pelayanan dalam mengembangkan usaha bengkel motor.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap kesigapan petugas bengkel dalam melayani pengunjung tergolong baik dengan tingkat persentase 69,44% (25 orang responden) dan pendapat responden terhadap kesigapan petugas bengkel dalam melayani pelanggan yang

tergolong tidak baik memiliki nilai persentase 30,56% (11 orang responden). Responden yang mengatakan tidak baik karena pelanggan harus menunggu petugas bengkel yang masih bekerja. Petugas bengkel masih kurang sigap dalam melayani pelanggan yang datang.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap hasil kinerja karyawan bengkel tergolong bagus dengan nilai persentase 91,67% (33 orang responden) dan pendapat responden terhadap hasil kinerja karyawan bengkel yang tergolong tidak baik memiliki nilai persentase 8,33% (3 orang responden).

Suku cadang atau sparepart adalah suatu alat yang mendukung pengadaan barang untuk keperluan peralatan yang digunakan dalam proses produksi. Suku cadang merupakan faktor utama yang menentukan jalannya produksi dalam usaha bengkel motor, sehingga dapat dikatakan suku cadang ini mempunyai peranan yang cukup besar dalam serangkaian aktivitas perusahaan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap informasi daftar harga suku cadang sepeda motor dari bengkel atau tersedia dengan nilai persentase 58,33% (21 orang responden) dan pendapat responden terhadap informasi daftar harga suku cadang sepeda motor dari bengkel yang tidak tersedia memiliki nilai persentase 41,67% (15 orang responden). Dari hasil penelitian di lapangan, 15 orang responden mengatakan bahwa informasi daftar harga suku cadang sepeda motor dari bengkel tidak ada, sehingga menyulitkan para pelanggan bengkel motor untuk

mengetahui harga suku cadang yang ingin diganti oleh pelanggan motor.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap petugas bengkel dalam mencari suku cadang yang tidak tersedia di bengkel yang mengatakan iya memiliki nilai persentase 94,44% (34 orang responden) dan pendapat responden terhadap petugas bengkel dalam mencari suku cadang yang tidak tersedia di bengkel yang mengatakan tidak memiliki nilai persentase 5,56% (2 orang responden). Dari hasil penelitian dilapangan 34 orang responden mengatakan bahwa petugas bengkel selalu mencari suku cadang yang tidak tersedia di bengkel tersebut.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap suku cadang bekas yang diganti dan dikembalikan oleh petugas bengkel memiliki nilai persentase 88,89% (32 orang responden) dan pendapat responden terhadap suku cadang bekas yang tidak diganti dan tidak dikembalikan oleh petugas bengkel memiliki nilai persentase 11,11% (4 orang responden). Dari hasil penelitian dilapangan, 32 orang responden mengatakan bahwa suku cadang bekas yang tidak dipakai lagi dikembalikan oleh petugas bengkel, karena menurut pelanggan yang datang ke bengkel tersebut, suku cadang yang tidak dipakai lagi bisa dijual.

Interaksi merupakan faktor penting dalam menjalankan usaha, perusahaan harus bisa memikirkan bagaimana cara untuk mempertahankan pelanggannya agar tingkat kehilangan pelanggan mereka kecil. Untuk mempertahankan pelanggan diperlukan suatu interaksi dan hubunganyang sangat baik dan

berkesinambungan dengan para pengunjung atau pelanggan bengkel. George C. Homans (dalam Slamet Santoso 2010 : 184-185) mengemukakan aspek dalam proses interaksi sosial adalah ada aksi interaksi, tiap anggota kelompok saling mengadakan hubungan yang disebut interaksi, membantu, atau kerjasama. Dalam mengadakan interaksi, setiap anggota melakukan tingkah laku yang disebut dengan aksi.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap pelayanan yang diberikan petugas bengkel dalam menanggapi keluhan tergolong baik dengan nilai persentase 94,44% (34 orang responden) dan pendapat responden terhadap pelayanan yang diberikan petugas bengkel dalam menanggapi keluhan yang tergolong tidak baik memiliki nilai persentase 5,56% ( 2 orang responden). Dari hasil penelitian di lapangan, 2 orang responden mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas bengkel dalam menanggapi keluhan dari pelanggan tidak baik, karena hasil dari kinerja petugas bengkel tidak sesuai dengan apa yang dikeluhkan oleh pelanggan yang datang. Pelanggan yang mengeluhkan kerusakan motornya kepada petugas bengkel merasa tidak puas dengan hasil kinerja petugas bengkel.

Dari hasil dapat diketahui bahwa 61,11% (22 orang responden) mengatakan ada pemberitahuan dari petugas bengkel untuk mengingatkan servis berikutnya dan 38,89% (14 orang responden) mengatakan bahwa tidak ada pemberitahuan dari petugas bengkel untuk mengingatkan servis berikutnya. Dari hasil penelitian di lapangan, 14 orang responden

mengatakan bahwa pemberitahuan dari petugas bengkel untuk mengingatkan servis berikutnya tidak ada, hal ini dikarenakan kurangnya interaksi antara petugas dan pengusaha bengkel dengan pelanggan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap kepuasan pemberitahuan dari petugas bengkel dalam mengingatkan service pelanggan tergolong puas dengan nilai persentase 69,44% (25 orang responden) dan pendapat responden terhadap kepuasan pemberitahuan dari petugas bengkel dalam mengingatkan service pelanggan yang tergolong tidak puas 30,56% (11 orang responden). Dari hasil penelitian di lapangan, 11 orang responden mengatakan bahwa pelanggan tidak puas dengan pemberitahuan dari petugas bengkel dalam mengingatkan servis selanjutnya. Hal ini dikarenakan pemberitahuan petugas bengkel tidak sesuai dengan jangka waktu kerusakan sepeda motor, sebelum jadwal servis yang sudah ditentukan oleh petugas bengkel, sudah ada kerusakan pada motor. Hal ini harus diperhatikan oleh pengusaha bengkel untuk mengembangkan usaha bengkel motor.

Ciri khas adalah suatu ciri yang khas dan keunikan yang hanya dimiliki oleh pengusaha bengkel tersebut dan tidak dimiliki oleh bengkel-bengkel lainnya, hal ini merupakan suatu pembeda untuk menarik pelanggan atau pengunjung bengkel.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap kebersihan bengkel tergolong bersih dengan nilai

persentase 75,00% (27 orang responden) dan pendapat responden terhadap kebersihan bengkel tergolong tidak bersih memiliki nilai persentase 25,00% (9 orang responden).

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap kerapian dan kebersihan petugas bengkel tergolong baik dengan nilai persentase 86,11% (31 orang responden) dan pendapat responden terhadap kerapian dan kebersihan petugas bengkel yang tergolong tidak bersih memiliki nilai persentase 13,89% (5 orang responden).

Dalam pengembangan usaha bengkel, pemilik bengkel dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dominan dalam mengembangkan usaha bengkel untuk menarik pelanggan memperbaiki atau membeli suku cadang pada bengkel tersebut. Berikut adalah tanggapan responden terhadap faktor-faktor yang menjadi daya tarik bagi pelanggan terhadap usaha bengkel .

Dari tabel rekapitulasi diatas, bisa dilihat bahwa faktor yang paling dominan dalam pengembangan usaha bengkel motor adalah pelayanan dengan nilai persentase 86,57 %. Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Pelanggan menerima kepuasan batin dari pelayanan yang diberikan oleh para pengusaha bengkel. Pelayanan

merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan usaha, kualitas layanan dari pengusaha bengkel motor suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penyajian data yang dilakukan oleh penulis dan hasil analisa data yang sudah dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pengembangan usaha bengkel motor di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki dengan melakukan pelayanan yang baik dan hasil kinerja petugas bengkel yang maksimal, serta harga jasa servis yang murah, mempromosikan bengkelnya dengan spanduk. Dan faktor yang dominan dalam mengembangkan usaha bengkel motor di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki adalah pelayanan dengan persentase 86,57 %.

### **2. Saran**

1. Diharapkan agar pemilik usaha bengkel motor yang ada di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki sebaiknya tetap mempertahankan atau lebih meningkatkan pelayanan dan kinerjanya dalam memperbaiki motor pelanggan atau pengunjung yang datang.
2. Pengusaha bengkel motor harus membangun interaksi yang lebih baik kepada pelanggan atau pengunjung yang datang.

3. Kecepatan dan ketepatan kinerja para pengusaha bengkel motor harus lebih ditingkatkan lagi agar pengunjung atau pelanggan bengkel motor merasakan kepuasan.
4. Diharapkan pengusaha bengkel motor yang ada di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki lebih meningkatkan fasilitas penunjang kenyamanan pengunjung atau pelanggan yang datang dalam memperbaiki motor seperti ruang tunggu yang nyaman.
5. Pengusaha bengkel harus menjaga dan memperhatikan kebersihan bengkel.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku :

- Damsar. 2011. *Pengantar Sosiologi Ekonomi*. Jakarta: Kencana
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Faisal, Sanifah. 1989. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Gramedia Grafindo Persada
- Gunawan, Ary. 2010. *Sosiologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Pres
- Haryanto, Sindung. 2011. *Sosiologi Ekonomi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Mulyadi. 2011. *Paduan Sosiologi*. Jakarta: Yudhistira

Murdiyamoko, Janu. 2007. *Sosiologi: Memahami Dan Mengkaji Masyarakat*. Bandung: Grafindo Media Pratama

Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Metode Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta

Santosa, Slamet. 2010. *Teori-teori Psikologi Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama

Setiadi, Elly. 2007. *Ilmu Sosial Dan Budaya Dasar*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Sinambela, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Soekanto, Soerjono. 2012. *Sosiologi (Suatu Pengantar)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Suharto, Edi. 2009. *Kemiskinan Dan Perlindungan Sosial Di Indonesia*. Bandung: Alfabeta

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Malang: Refika Aditama

Syafhendr. 2008. *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial Vol 1 No 2 hal 261-262*

Walgito, Bimo. 2003. *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Andi Offset

Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Citra Malang

Wirawan. 2010. *Teori-teori Tindakan Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosadakarya

Wulansari, Dewi. 2009. *Sosiologi Konsep Dan Teori*. Bandung: PT. Refika Aditama

##### Skripsi :

Dwi Dayani, Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bhayangkara

Surabaya 2017 *Strategi  
Pengembangan Usaha Pada  
Aspek Operasional  
Perusahaan Pada Pt. Indo  
Caliplast*

Belinda Rahmadiana Manajemen  
(Manajemen Bisnis  
Telekomunikasi &  
Informatika), Fakultas  
Ekonomi Bisnis Universitas  
Telkom 2013. *Strategi  
Pengembangan Bisnis Bengkel  
Mobil Dengan Pendekatan  
Business Model Canvas (Studi  
Pada Cv Istana Auto Mobil Di  
Kota Cimahi)*

Septyan P Ritonga, Program Studi  
Ilmu Administrasi Bisnis  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu  
Politik Universitas Sumatera  
Utara Medan 2018. *Analisis  
Pengembangan Bisnis Bengkel  
King Motor Medan Dengan  
Pendekatan Business Model  
Canvas*

Ramli, Program Studi Sosiologi  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu  
Politik Universitas Riau 2015.  
*Analisis alih fungsi lahan padi  
menjadi lahan sawit di desa  
Kemuning Muda Kecamatan  
Bunga Raya Kabupaten Siak  
Sri Indrapura*

**Internet :**

M.Sanusi(2015).<https://mkadafi28.wordpress.com/2015/10/13/pengertian-bengkel/>

Hendrik (2013).  
<https://hinyong.com/analisa-usaha-bengkel-motor>