



**Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

Terakreditasi Unggul
SK BAN -PT NO. 1842/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

**Analisis Strategi Bersaing pada Bengkel Mobil
Perfect Auto Service di Surakarta**

Skripsi
Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh
Michelle Angelyn
6082001056

Bandung
2024



**Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

Terakreditasi Unggul
SK BAN -PT NO. 1842/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

**Analisis Strategi Bersaing pada Bengkel Mobil
Perfect Auto Service di Surakarta**

Skripsi
Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh
Michelle Angelyn
6082001056

Pembimbing
Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T.

Bandung
2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Michelle Angelyn
Nomor Pokok : 6082001056
Judul : Analisis Strategi bersaing pada bengkel mobil *perfect auto service* di kota surakarta .

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang
Sarjana Pada Selasa , 25 Juni 2024
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Timothy Andrianus Philemon, S.T., M.AB. :

Sekretaris

Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T. :

Anggota

Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB., M.S.E :

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M.

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Michelle Angelyn

NPM : 6082001056

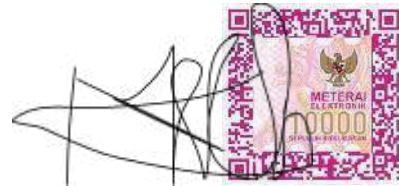
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : Analisis Strategi Bersaing pada Bengkel Mobil
Perfect Auto Service di Surakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 2024

The image shows a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Michelle Angelyn'. To the right of the signature is a rectangular Indonesian postage stamp. The stamp is pink and purple, featuring the Garuda Pancasila emblem at the top. Below the emblem, the word 'METERAI' is written in gold, followed by 'ELEKTRONIK' in smaller letters. The value '10000' is printed in large gold numbers. At the bottom of the stamp, it says 'REPUBLIK INDONESIA'.

Michelle Angelyn

ABSTRAK

Nama : Michelle Angelyn

NPM : 6082001056

Judul : Analisis Strategi Bersaing pada Bengkel Mobil *Perfect Auto Service* di Surakarta

Keberlanjutan suatu usaha bisnis akan selalu berhadapan dengan beberapa tantangan antara lain mengolah jasa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen, mencapai target penjualan, memperoleh laba yang diinginkan, dan banyak kesulitan dan tantangan untuk bertahan hidup dan berkembang di era global ini. Hal ini sama dengan bengkel mobil *Perfect Auto Service* walaupun berdiri sudah cukup lama, dengan bertambahnya kompetitor kompetitor baru, dan yang sudah ada, menambah kompetisi sekaligus tuntutan layanan jasa yang maksimal dari konsumen semakin ketat. Untuk mampu bertahan dalam jangka yang panjang tentunya bengkel mobil *Perfect Auto Service* wajib memiliki strategi bersaing agar mampu bersaing dengan kompetitor - kompetitor yang sudah berdiri lama, baru maupun mempersiapkan keberlangsungan usaha di masa depan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan, mempelajari, dan menganalisis strategi bersaing yang telah digunakan untuk kemudian dievaluasi, termasuk faktor internal dan eksternal, dan memberikan perbaikan atau saran untuk strategi yang paling sesuai untuk digunakan oleh bengkel mobil *Perfect Auto Service* .

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh bengkel mobil *Perfect Auto Service* adalah fokus strategis. Hal ini terlihat dari bengkel mobil *Perfect Auto Service* yang hanya fokus

pada pelayanan yang diberikan saja dan tidak melibatkan strategi promosi dalam mengembangkan atau memperluas sasaran konsumen atau pasar. Jadi berdasarkan hasil wawancara dan observasi, bengkel *Perfect Auto Service* harus memanfaatkan peluang yang ada saat ini, untuk bisa berkembang lebih baik lagi seperti dengan melakukan promosi di media sosial, memperluas lahan untuk menampung lebih banyak pelanggan mobil, dan membuat aplikasi seluler khusus. sehingga pelanggan dapat melacak perkembangan mobilnya.

Kata kunci : Strategi bersaing , Analisis Internal, Analisis Eksternal .

ABSTRACT

Name : Michelle Angelyn

NPM : 6082001056

Title : *Competitive Strategy Analysis at the Perfect Auto Service Car Workshop in Surakarta*

Companies face several challenges, including developing services that suit consumers' desires and needs, achieving sales targets, and obtaining desired profits. Surviving and developing in this global era has many difficulties and challenges. It is the same as the Perfect Auto Service car repair shop; even though it has been around for quite a long time, it does not rule out the possibility that more and more new competitors, existing and new, will develop. To survive in the long term, the Perfect Auto Service car repair shop must have a competitive strategy to compete with competitors, especially car repair shops. This research aims to find, study, and discuss the competitive strategies that have been used, as well as internal and external factors and suggestions for the most suitable strategies for Perfect Auto Service auto repair shops to use.

Based on the results of research that has been carried out, it shows that the strategy implemented by the Perfect Auto Service car repair shop is a strategic focus. This can be seen from the Perfect Auto Service car repair shop which only focuses on the services provided and does not involve promotional strategies in developing or expanding target consumers or markets. So, based on the results of interviews and observations, the Perfect Auto Service workshop must take advantage of the opportunities currently available, to be able to develop better,

such as by carrying out promotions on social media, expanding land to accommodate more car customers, and creating special mobile applications. so customers can track how their car is progressing.

Keywords: *Competitive strategy, Internal Analysis, External Analysis.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan berkat serta karunia-Nya kepada Penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini berjudul “Analisis Strategi Bersaing pada Bengkel Mobil *Perfect Auto Service*”. Penulisan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana di jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan penelitian ini Penulis telah banyak mendapatkan doa, saran, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak di dalam kampus maupun diluar kampus. Pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah memberikan kontribusi dari awal masa perkuliahan sampai masa penyusunan skripsi. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala penyertaan serta perlindungan yang diberikan dalam setiap langkah yang dijalani Penulis dan memberikan berkat yang berlimpah sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua, papah Goetomo Anggoro dan mamah Siany Marlina yang telah memberikan dukungan moral serta materil, kasih sayang, semangat dan doa selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
3. Oma Chinta Gonowati yang senantiasa memberikan dukungan, semangat serta doa selama masa perkuliahan hingga saat ini.

4. Ibu Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan Ilmu, dukungan dan arahan kepada Penulis, serta meluangkan waktu pada proses Penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
6. Bapak Adrianus Tirta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
7. Margareth Levina Gazali dan Theresa Angel Wicaksono yang telah memberikan dukungan saya sejak SMA hingga saat ini.
8. Zoya Odelia Sugiharwan, Michelle Zhuliyani, Klarisa Belinda Halim, Federico Ferrel Irawan dan Petrus Chandrajaya Abu Dantjie sebagai sahabat satu jurusan saya yang telah memberikan dukungan kepada Penulis dari awal perkuliahan sampai dengan Penulisan skripsi ini.
9. Bengkel Mobil *Perfect Auto Service* yang telah memberikan memberikan kesempatan dan waktu bagi Penulis untuk melakukan penelitian.
10. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas pengajaran yang telah diberikan.
11. Teman-teman Fisip maupun non Fisip yang tidak dapat disebutkan satu per satu, Terimakasih atas dukungan yang kalian berikan.
12. *Neo Culture Technology* (NCT), Seventeen yang telah memotivasi Penulis untuk menulis skripsi ini, terima kasih atas lagu, album, *variety*

show yang telah memberikan kebahagiaan dikala Penulis sedih, sulit, dan senang.

Bandung, Januari 2024

Penulis

Michelle Angelyn

DAFTAR ISI

Tanda Pengesahan Skripsi	i
Pernyataan	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Permasalahan	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Objek Penelitian	5
1.5.1 Sejarah Perusahaan	8
1.5.2 Misi Bengkel Mobil <i>Perfect Auto Service</i>	8
1.5.3 Jam Operasional	9
1.5.4 Logo Perusahaan	9
1.5.5 Lokasi	9
1.5.6 Suasana Bengkel Mobil <i>Perfect Auto Service</i>	9
1.5.7 Data Penjualan Jasa Bengkel Mobil <i>Perfect Auto Service</i> Bulan November 2023 s/d Januari 2024	12
BAB II KAJIAN TEORI DAN METODE PENELITIAN	16
2.1 Strategi	16
2.2 Strategi Bersaing	17
2.3 Manajemen Strategi	18

2.4	Jenis-jenis Strategi	19
2.5	Tingkatan Strategi	20
2.5.1	<i>Corporate Strategy</i> (Strategi Korporasi).....	20
2.5.2	<i>Business Strategy</i> (Strategi Bisnis)	21
2.5.3	<i>Functional Strategy</i> (Strategi Fungsional).....	21
2.6	Jenis-jenis Strategi Bersaing	22
2.6.1	<i>Cost Leadership Strategy</i> (Strategi Kepemimpinan Biaya).....	22
2.6.2	<i>Differentiation Strategy</i> (Strategi Diferensiasi)	22
2.6.3	<i>Focus Strategy</i> (Strategi Fokus).....	23
2.7	Analisis Lingkungan Internal	23
2.7.1	<i>Value chain</i>	24
2.8	Analisis Lingkungan Eksternal	28
2.9	<i>SWOT Analysis</i>	35
2.10	Matriks Profil Kompetitif.....	37
2.11	Jenis Penelitian.....	40
2.12	Metode Penelitian.....	41
2.13	Metode Pengumpulan Data	41
2.14	Sumber Data.....	43
2.15	Teknik Analisis Data.....	43
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47
3.1	Strategi yang Telah Digunakan Selama Ini.....	47
3.2.1	Analisis <i>Value chain</i>	50
3.2	Analisis Lingkungan Eksternal Perusahaan	55
3.3.1	Analisis PESTEL	57
3.3.2	Analisis Lima Kekuatan Porter (<i>Porter's Five-Forces Model</i>)	59

3.3 Analisis SWOT	62
3.5 Matriks Profile Kompetitif.....	68
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	75
4.1 Kesimpulan	75
4.2 Saran.....	77
4.3 Implikasi.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
DAFTAR WEBSITE	83
LAMPIRAN WAWANCARA.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Supplier	50
Tabel 3. 2 Matrik Analisis SWOT	64
Tabel 3. 3 Profile Kompetitor	69
Tabel 3. 4 Matriks Profile Kompetitif	71
Tabel 3. 5 Keunggulan Layanan Masing Masing Bengkel	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Perusahaan	9
Gambar 1. 2 Halaman depan bengkel mobil Perfect Auto Service	10
Gambar 1. 3 Meja pembayaran bengkel mobil Perfect Auto Service	10
Gambar 1. 4 Ruangan konsultasi bengkel mobil Perfect Auto Service	11
Gambar 1. 5 Mobil yang akan diservis oleh karyawan bengkel mobil	11
Gambar 1. 6 Proses pengerjaan servis mobil oleh karyawan bengkel mobil	11
Gambar 2. 1 Analisis PESTEL	33
Gambar 2. 2 Porter's Five-Forces Model	35
Gambar 2. 3 SWOT Analysis	37
Gambar 2. 4 Kerangka pemikiran	46
Gambar 3. 1 Montir sedang melakukan service	53
Gambar 3. 2 Montir sedang melakukan service terhadap kendaraan Truk	53
Gambar 3. 3 Montir memastikan agar sparepart terpasang dengan baik	53
Gambar 3. 4 Bengkel mobil Gembong	69
Gambar 3. 5 Bengkel mobil Sugeng auto speed	70
Gambar 3. 6 Bengkel mobil era 2000 solo	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Alat transportasi merupakan sesuatu yang dibutuhkan oleh hampir semua orang, karena alat transportasi membantu orang untuk bermobilisasi dalam jarak jauh dengan waktu yang cenderung cepat. Alat transportasi dibagi menjadi tiga jenis antara lain alat transportasi darat, alat transportasi udara dan alat transportasi darat. Salah satu transportasi darat yang sering digunakan oleh masyarakat adalah mobil, dikutip dari data yang diperoleh dari laporan statistik Indonesia 2023 yang dirilis Badan Pusat Statistik (BPS) dalam 10 tahun terakhir (2012-2022) terdapat jumlah mobil penumpang di dalam negeri sudah bertambah 6,74 juta unit atau tumbuh sekitar 65%.

Pada zaman sekarang ini mobil bisa dimiliki oleh semua orang dikarenakan adanya sistem cicilan kredit yang disediakan oleh pihak yang menjual mobil. Mobil dapat membawa penumpang lebih dari satu orang, selain itu mobil dapat melindungi pengendara serta penumpang dari cuaca yang terkadang tidak menentu. Peningkatan jumlah mobil juga mendorong pertumbuhan jasa perawatan mobil. Masyarakat memerlukan bengkel mobil karena kemungkinan ketika memutuskan untuk membeli mobil, masyarakat masih belum terlalu paham dengan kondisi internal maupun keadaan mobil tersebut; masyarakat memerlukan pihak yang lebih paham mengenai mesin mobil agar dapat meminimalisir jumlah kerusakan pada mobil dan cara merawat mesin mobil tersebut agar tidak cepat rusak. Selain itu masyarakat juga memerlukan bengkel mobil untuk dapat melakukan perawatan

rutin maupun berkala seperti penggantian oli, pengecekan rem, dan pemeriksaan kondisi mesin untuk memastikan kendaraan dalam keadaan yang prima dan aman untuk digunakan.

Berawal dari ketertarikan *owner* dalam mengolah mesin khususnya mesin pada mobil, dan pada saat itu jumlah bengkel mobil yang masih langka di Kota Surakarta, *owner* melihat peluang yang besar dalam bisnis bengkel mobil. Maka dari itu pada tahun 2000 *owner* membuka usaha bengkel mobil kecil-kecilan dengan nama *Perfect Auto Service*. Namun seiring dengan perkembangan jaman mulai banyak bermunculan kompetitor baru yang menarik perhatian masyarakat. Hal ini menandakan terjadinya persaingan yang cukup tinggi. Untuk dapat bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup ketat maka *Perfect Auto Service* memerlukan penerapan strategi yang tepat untuk dapat bertahan di jangka pendek dan juga jangka panjang.

Di Kota Surakarta bengkel mobil sudah merajalela, akan tetapi masing-masing bengkel mobil diyakini memiliki keunggulan masing-masing. Karena, setiap konsumen memiliki preferensi atas bengkel ataupun montir yang melakukan perbaikan. Di kutip dari website surakarta.go.id Kota Surakarta merupakan sebuah kota kecil dengan luas wilayahnya mencapai 44,1 kilometer persegi .

Berdasarkan data badan pusat statistik (BPS) jumlah pengguna mobil di kota surakarta meningkat setiap tahunnya :

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Mobil

Jenis kendaraan	2021	2022	2023
Mobil Penumpang	287.764	N/A	74.977

Bus	1.300	N/A	751
Truck	46.197	N/A	6.529

sumber: <https://surakartakota.bps.go.id/>

Di Kota Surakarta banyak bengkel mobil yang melayani jasa perawatan mobil misalnya bengkel mobil sugeng auto *speed*, bengkel mobil gembong, bengkel mobil era 2000 solo . Bengkel mobil *Perfect Auto Service* merupakan bengkel khusus dan memiliki *segmen customer* khusus yang didapat dari *word of mouth*. Pada mulanya *customer* bengkel mobil *Perfect Auto Service* hanya kerabat dekat dan teman teman dari *owner*, seiring dengan berjalanya waktu *customer* semakin bertambah karena kerabat dan teman teman *owner* tersebut merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga mereka mempromosikan bengkel *Perfect Auto Service* kepada kerabat dan teman-teman mereka.

Bengkel mobil *Perfect Auto Service* masih memiliki konsumen dengan loyalitas *customer* yang cukup baik dan berulang menggunakan jasa bengkel mobil *Perfect Auto Service*. Meskipun bengkel *Perfect Auto Service* tidak melakukan promosi secara besar besaran melalui media sosial, tetapi kepercayaan *customer* terhadap kinerja bengkel mobil *Perfect Auto Service* semakin hari semakin meningkat, didasarkan pada wawancara awal dengan pemilik. *Customer* datang ke bengkel *Perfect Auto Service* dengan bermodalkan rasa percaya kepada pihak bengkel, dan rasa kepercayaan tersebut tumbuh seiring dengan *customer* sudah melihat langsung bagaimana hasil kinerja atas pelayanan yang diberikan baik oleh *owner* maupun karyawan bengkel mobil *Perfect Auto Service*.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Pada zaman sekarang ini tentunya persaingan dapat terjadi dimana saja dan kapan saja, dan tidak hanya dalam satu industri saja. Semua industri pasti memiliki persaingan didalamnya yang tidak sama dengan industri lainya. Dari latar belakang yang telah diuraikan Penulis ingin mengidentifikasi beberapa masalah yang kemungkinan besar dapat terjadi di perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa bengkel mobil khususnya bengkel mobil *Perfect Auto Service*.

1. Strategi apa yang telah digunakan oleh bengkel mobil *Perfect Auto Service* dari sejak berdiri sampai dengan saat penelitian berlangsung?
2. Bagaimana analisis faktor internal dan eksternal pada bengkel mobil *Perfect Auto Service*?
3. Strategi bersaing apa yang dapat direkomendasikan kepada bengkel mobil *Perfect Auto Service* dalam menjalankan usahanya di masa mendatang berdasarkan hasil analisis?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui, mengkaji, dan menganalisis strategi yang telah diterapkan oleh bengkel mobil *Perfect Auto Service*.
2. Mengetahui dan menganalisis faktor internal dan eksternal pada bengkel mobil *Perfect Auto Service*.
3. Menganalisis dan menentukan strategi bersaing yang sesuai untuk digunakan oleh bengkel mobil *Perfect Auto Service*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua nilai kebermanfaatan secara teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Nilai Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya pengetahuan khususnya pada keilmuan bidang strategi bersaing.

2. Nilai Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan informasi ataupun rujukan bagi perusahaan terutama yang berhubungan dengan penggunaan strategi bersaing.

1.5 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Surakarta, Jawa Tengah dengan objek bengkel mobil yang bernama *Perfect Auto Service* yang beralamat di jalan Kahuripan Utara Raya No. 3, Sumber, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57138. Bengkel mobil *Perfect Auto Service* mulai beroperasi sejak tahun 2000. Pada awal tahun 2000 bengkel *Perfect Auto Service* hanya memiliki lahan usaha yang cenderung kecil sehingga masih sulit untuk menerima permintaan *customer* yang banyak, seiring dengan berjalanya waktu bengkel mobil *Perfect Auto Service* perlahan mulai mencari lahan usaha yang mampu untuk menampung mobil *customer* yang akan diservis. Layanan yang tersedia pada bengkel mobil *Perfect Auto Service* antara lain sebagai berikut:

1. Mobil Kecil (di bawah 1500 cc)

Tabel 1. 2 Layanan dan harga *service* mobil kecil pada bengkel mobil

Layanan	Harga
<i>Tone up engine</i>	Rp. 250.000
<i>Overhaul engine</i>	Rp. 4000.000
Bongkar pasang kampas rem (harga 1 roda @100.000)	Rp. 400.000
Bongkar pasang master rem atas dan bawah	Rp. 300.000
Bongkar pasang <i>engine mounting</i>	Rp. 400.000
Bongkar pasang laker roda (harga 1 laker @200.000)	Rp. 800.000
Bongkar pasang kampas kopling set	Rp. 450.000
Bongkar pasang kaki depan kanan dan kiri (1 kakinya @250.000)	Rp. 500.000
Bongkar pasang <i>sock bekker</i> (1 sock bekker harganya @100.000)	Rp. 400.000

2. Mobil Besar

Tabel 1. 3 Layanan dan harga *service* mobil besar pada bengkel mobil

Layanan	Harga
<i>Tune up engine</i>	Rp. 350.000
<i>Overhaul engine</i>	Rp. 750.000
Bongkar pasang kampas rem (1 rodanya @100.000)	Rp. 400.000
Bongkar pasang master rem atas dan bawah	Rp. 300.000

Layanan	Harga
Bongkar pasang <i>engine mounting</i> (Set)	Rp. 400.000
Bongkar pasang laker roda (1 roda nya @250.000)	Rp. 1.000.000
Bongkar pasang kampas kopling set	Rp. 750.000
Bongkar pasang master kopling atas dan bawah	Rp. 450.000
Bongkar pasang kaki depan (kanan dan kiri)	Rp. 750.000

Sumber: Dokumen internal bengkel mobil *perfect auto service* , 2024

Berdasarkan wawancara dengan *owner*, karyawan dan pengolahan data penjualan bengkel mobil *perfect auto service* ditemukan bahwa jenis layanan yang paling sering terjadi di bengkel mobil *perfect auto service* adalah layanan *tone up engine* . *Tone up engine* adalah sebuah layanan yang memiliki tujuan agar performa mesin mobil kembali optimal seperti sedia kala . Layanan kedua yang paling sering terjadi di bengkel mobil *perfect auto service* adalah layanan bongkar pasang laker roda .

Service yang ditawarkan oleh bengkel mobil Perfect Auto Service bervariasi sesuai dengan kebutuhan *customer* namun kebanyakan *customer* yang datang mayoritas mengalami kerusakan ataupun keluhan yang tidak dapat diselesaikan secara tuntas oleh bengkel pesaing dan permasalahan tersebut dapat diselesaikan oleh bengkel mobil *Perfect Auto Service*. Hal ini sejalan dengan tujuan utama bengkel mobil *Perfect Auto Service* yaitu kepuasan *customer* sehingga diharapkan hubungan bisnis dapat berjalan dengan baik dan mampu bertahan dalam jangka panjang. Bengkel mobil *Perfect Auto Service* terletak di lokasi yang

strategis, di tengah Kota Surakarta, membuat *customer* mudah dalam menemukan bengkel mobil Perfect Auto Service. Bengkel mobil *Perfect Auto Service* memiliki total 8 pegawai (1 orang wanita sebagai admin keuangan, 1 orang laki laki sebagai petugas jaga malam, 1 orang laki-laki untuk petugas kebersihan, 2 orang sebagai montir utama dan 4 orang sebagai asisten montir) untuk menunjang pengoperasian bisnis bengkel.

1.5.1 Sejarah Perusahaan

Bengkel mobil *Perfect Auto Service* merupakan salah satu bengkel mobil di Kota Surakarta yang beroperasi sejak tahun 2000. Bengkel mobil *Perfect Auto Service* didirikan oleh *owner* yaitu Pak Goetomo Anggoro. Berawal dari ketertarikan *owner* dalam mengolah mesin khususnya mesin pada mobil, dan Jumlah bengkel mobil yang masih langka di Kota Surakarta, *owner* melihat peluang yang besar dalam bisnis bengkel mobil maka dari itu pada tahun 2000 *owner* membuka usaha bengkel mobil kecil-kecilan dengan nama *Perfect Auto Service*. Seiring dengan perkembangan jaman mulai banyak bermunculan kompetitor baru yang juga menarik perhatian masyarakat; hal ini menandakan terjadinya persaingan yang cukup tinggi. Untuk dapat bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup ketat maka *Perfect Auto Service* memerlukan penerapan strategi yang tepat dan dapat digunakan dalam jangka panjang.

1.5.2 Misi Bengkel Mobil *Perfect Auto Service*

Bengkel mobil *Perfect Auto Service* memiliki misi sekaligus menjadi tujuan utama dalam memberikan layanan jasa, yaitu *Happy and Loyal Customer*; yang dilakukan dengan cara menerima keluhan dari *customer* dan memberikan solusi

mengenai permasalahan yang dialami oleh *customer* tanpa melihat urusan perusahaan di belakangnya. Bengkel mobil *Perfect Auto Service* sangat mengedepankan pelayanan yang terbaik bagi *customer*, salah satunya adalah *customer* dapat berkonsultasi Via *Whatsapp* ataupun datang langsung ke lokasi.

1.5.3 Jam Operasional

Bengkel mobil *Perfect Auto Service* Buka di Hari Senin sampai dengan hari Sabtu (hari minggu dan tanggal merah libur) dari Pukul 09.00-16.00 WIB

1.5.4 Logo Perusahaan



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

1.5.5 Lokasi

Bengkel mobil *Perfect Auto Service* berlokasi di jalan Kahuripan Utara Raya No.3, Sumber, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57138.

1.5.6 Suasana Bengkel Mobil *Perfect Auto Service*

Gambar 1. 2 Halaman depan bengkel mobil *Perfect Auto Service*



Sumber : Dokumentasi Pribadi

Gambar 1. 3 Meja pembayaran bengkel mobil *Perfect Auto Service*



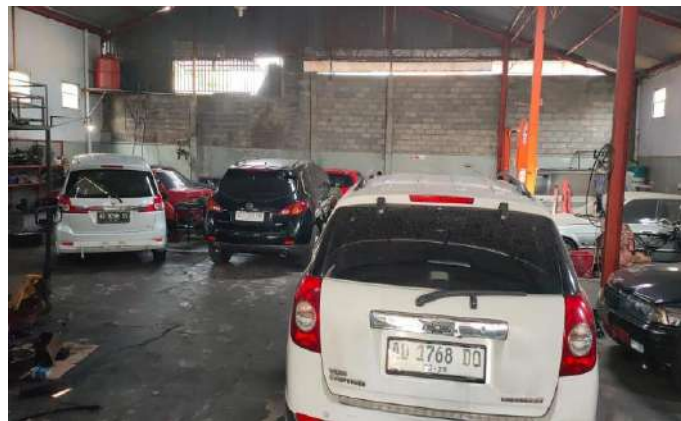
Sumber : Dokumentasi Pribadi

Gambar 1. 4 Ruang konsultasi bengkel mobil *Perfect Auto Service*



Sumber : Dokumentasi Pribadi

Gambar 1. 5 Mobil yang akan diservis oleh karyawan bengkel mobil



Sumber : Dokumentasi Pribadi

Gambar 1. 6 Proses pengerjaan servis mobil oleh karyawan bengkel mobil



Sumber : Dokumentasi Pribadi

1.5.7 Data Penjualan Jasa Bengkel Mobil *Perfect Auto Service* Bulan November 2023 s/d Januari 2024

Tabel 1. 4 Data penjualan bulan November 2023 s/d Januari 2024

No.	Tanggal	Pendapatan
November 2023		
1	02/11/2023	Rp 1,665,000
2	03/11/2023	Rp 1,200,000
3	04/11/2023	Rp 4,600,000
4	07/11/2023	Rp 5,156,000
5	08/11/2023	Rp 3,865,000
6	09/11/2023	Rp 1,077,000
7	11/11/2023	Rp 850,000
8	13/11/2023	Rp 2,910,000
9	14/11/2023	Rp 450,000
10	15/11/2023	Rp 5,700,000
11	16/11/2023	Rp 11,165,000
12	17/11/2023	Rp 3,350,000
13	20/11/2023	Rp 3,888,000
14	21/11/2023	Rp 12,170,000
15	24/11/2023	Rp 1,550,000

No.	Tanggal	Pendapatan
16	25/11/2023	Rp 10,360,000
17	27/11/2023	Rp 10,560,000
18	28/11/2023	Rp 1,925,000
19	29/11/2023	Rp 20,850,000
20	30/11/2023	Rp 8,300,000
Total Pendapatan		Rp 111,591,000
Desember 2023		
1	01/12/2023	Rp 2,450,000
2	02/12/2023	Rp 3,050,000
3	04/12/2023	Rp 5,310,000
4	07/12/2023	Rp 3,100,000
5	08/12/2023	Rp 1,985,000
6	09/12/2023	Rp 2,465,000
7	12/12/2023	Rp 3,810,000
8	13/12/2023	Rp 9,260,000
9	14/12/2023	Rp 500,000
10	15/12/2023	Rp 2,100,000
11	16/12/2023	Rp 10,390,000
12	18/12/2023	Rp 12,250,000

No.	Tanggal	Pendapatan
13	19/12/2023	Rp 1,200,000
14	20/12/2023	Rp 13,210,000
15	21/12/2023	Rp 300,000
16	22/12/2023	Rp 215,000
17	23/12/2023	Rp 550,000
18	26/12/2023	Rp 1,180,000
19	28/12/2023	Rp 8,300,000
Total Pendapatan		Rp 81,625,000
Januari 2024		
1	02/01/2024	Rp 20,534,000
2	03/01/2024	Rp 1,665,000
3	05/01/2024	Rp 6,740,000
4	08/01/2024	Rp 1,050,000
5	09/01/2024	Rp 2,306,500
6	11/01/2024	Rp 40,355,000
7	12/01/2024	Rp 1,381,000
8	13/01/2024	Rp 195,000
9	17/01/2024	Rp 500,000
10	20/01/2024	Rp 2,820,000

No.	Tanggal	Pendapatan
11	22/01/2024	Rp 20,350,000
12	23/01/2024	Rp 5,229,500
13	24/01/2024	Rp 16,405,000
14	25/01/2024	Rp 3,395,000
15	26/01/2024	Rp 5,550,000
16	27/01/2024	Rp 2,730,000
17	29/01/2024	Rp 3,510,000
18	30/01/2024	Rp 1,087,000
19	31/01/2024	Rp 6,185,000
Total Pendapatan		Rp 141,988,000