BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian usaha adalah aktivitas yang memerlukan pikiran, tenaga, dan badan untuk menggapai suatu tujuan. Pengertian lainnya mengenai usaha menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah aktivitas yang berhubungan dengan bidang perdagangan dan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan. Sedangkan pengertian dagang adalah pekerjaan yang berkaitan dengan proses penjualan dan pembelian barang untuk mendapatkan keuntungan. Usaha dagang dapat disebut sebagai bisnis atau bidang usaha (KBBI, 2022). Usaha dagang tersebar di seluruh wilayah dan bergerak di berbagai macam bidang.

UD Kian Sukses Motor merupakan salah satu dari banyaknya usaha dagang yang bergerak di bidang jual beli sepeda motor bekas. Usaha dagang atau toko tersebut disingkat dengan nama KS Motor. Toko ini dijalankan oleh keluarga. Seperti namanya, toko ini menjual sepeda motor bekas, baik secara kredit ataupun tunai. Selain melayani proses penjualan, toko ini juga menerima pembelian motor bekas untuk dijual kembali nantinya. Lokasi toko ini berada di Jalan Sultan Hasanuddin No. 100, Kelurahan Rimba Sekampung, Kecamatan Dumai Kota, Kota Dumai, Riau. Pemilik toko merupakan seorang kepala keluarga, yaitu Pak Kian Sun. KS MOTOR sudah ada sejak tahun 2005 dan sejak dulu sampai sekarang masih dijalankan oleh anggota keluarga dan beberapa pihak yang membantu.

Proses jual beli di Toko KS Motor tentunya diawali dengan proses pengadaan barang. Proses pengadaan barang ini dilakukan dengan membeli sepeda motor melalui proses pelelangan yang diadakan perusahaan *leasing* dan ada juga yang diperoleh dari pemilik sepeda motor secara langsung maupun melalui perantara. Adapun perusahaan *leasing* yang mengadakan pelelangan meliputi PT. A Finance, PT. FI Finance, PT. M Finance, dan sebagainya. Informasi mengenai kegiatan pelelangan biasanya diberitahukan kepada pemilik *showroom* motor bekas melalui media sosial seperti Whatsapp atau penyebaran kertas berisi informasi pelelangan dan spesifikasi sepeda motor bekas yang diantarkan ke *showroom* oleh pihak yang mengadakan pelelangan. Informasi lainnya mengenai penjualan sepeda motor bekas bisa didapatkan dari Facebook, relasi dengan orang-orang yang berperan sebagai calo, dan informasi dari konsumen lama.

Untuk saat ini, proses pengadaan atau pembelian barang berupa sepeda motor bekas paling sering diperoleh dari pemilik sepeda motor secara langsung maupun melalui perantara. Hal ini terjadi sejak awal pandemi COVID-19 karena perusahaan-perusahaan *leasing* memperketat syarat kredit, sehingga jumlah 'motor tarikan' yang ada semakin sedikit.

Proses pembayaran untuk pengadaan sepeda motor bekas biasanya dilakukan secara tunai atau *cash* oleh pemilik toko. Apabila menggunakan jasa calo, maka pemilik akan mengeluarkan biaya lebih untuk membayar jasa perantara tersebut. Sedangkan untuk proses pembayaran untuk pembelian sepeda motor bekas dari konsumen ke pihak toko bisa dilakukan secara tunai maupun kredit. Pembayaran secara kredit dilakukan dengan sistem angsuran yang harus dibayarkan oleh pembeli sepeda motor setiap bulan sampai lunas. Adapun syarat-syarat wajib yang diperlukan untuk membeli sepeda motor bekas adalah *fotocopy* Kartu Keluarga (KK) dan *fotocopy* Kartu Tanda Penduduk (KTP) suami istri. Apabila konsumen tersebut belum berkeluarga, maka bisa menggunakan *fotocopy* Kartu Keluarga (KK) dan *fotocopy* Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua. Adapun syarat tambahan yang diperlukan apabila konsumen tersebut memilikinya adalah slip gaji dan rekening listrik. Syarat tambahan untuk konsumen yang merantau atau tidak memiliki KTP wilayah Kota Dumai adalah surat berisi keterangan domisili.

Kondisi sepeda motor bekas yang diperoleh dari proses pembelian tentunya berbeda-beda, ada yang memerlukan sedikit perbaikan dan ada pula yang memerlukan perbaikan cukup banyak. Proses perbaikan ini dilakukan langsung oleh wakil pemilik yang bertugas dalam perbaikan sepeda motor bekas di toko. Bagian motor yang bisa diperbaiki oleh mekanik di Toko KS Motor meliputi bagian luar atau *body* motor dan bagian mesin. Proses perbaikan ini juga terkadang memerlukan pembelian *spare part* sehingga menambah biaya perbaikan. Kapasitas perbaikan dalam sehari adalah sekitar 2 unit sepeda motor, dengan waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki 1 unit sepeda motor sekitar 8 jam. Selain wakil pemilik, proses perbaikan sepeda motor juga melibatkan pihak lain, yaitu karyawan bengkel yang bekerja sama dengan pihak toko karena sudah berlangganan.

Untuk meningkatkan penjualan, pihak toko beberapa kali melakukan pemasaran melalui media sosial, yaitu Facebook. Pihak toko akan mengunggah gambar dan

keterangan dari sepeda motor yang dijual ke suatu forum atau grup jual beli sepeda motor lokal. Seluruh pihak toko juga sangat menjaga mutu barang yang dijual agar bisa menjaga kepercayaan konsumen. Dengan begitu, konsumen tersebut memiliki kemungkinan untuk membeli sepeda motor lagi di toko tersebut. Konsumen juga kemungkinan akan memberitahu atau menyarankan relasinya untuk membeli motor bekas di Toko KS Motor.

Kompetitor atau pesaing yang ada di sekitar toko berjumlah sekitar dua belas pesaing, dengan harga jual yang bisa dibilang kurang lebih sama saja. Kapasitas *showroom* di toko apabila terisi penuh bisa menampung sekitar 30 unit sepeda motor. Sebelum adanya pandemi COVID-19, penjualan di Toko KS Motor biasanya mencapai 10 sampai dengan 20 unit per bulannya. Sedangkan sekarang sudah mengalami penurunan menjadi sekitar 6 unit per bulan.

Pihak toko tidak menentukan batas minimum keuntungan karena bersifat fleksibel. Apabila barang atau sepeda motor bekas tersebut sudah cukup lama tidak terjual, maka biasanya hanya bisa mendapatkan sedikit keuntungan, bahkan bisa jadi jual rugi. Sedangkan untuk batas maksimum pembelian sepeda motor bekas, pemilik lebih memilih untuk membeli motor di bawah Rp20.000.000. Tetapi ada juga sepeda motor dengan tipe tertentu yang dibeli dengan harga lebih dari Rp20.000.000, biasanya merupakan tipe motor-motor *sport.*

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan pada pihak toko, diketahui bahwa permasalahan yang paling dominan adalah total keuntungan dari penjualan yang mengalami penurunan. Penyebab pertama penurunan keuntungan penjualan ini dikarenakan penjualan yang berkurang. Berkurangnya penjualan disebabkan oleh beberapa faktor, faktor pertama adalah tipe sepeda motor yang diinginkan konsumen tidak tersedia di *showroom*. Hal ini terjadi karena pihak toko belum terlalu menentukan kriteria dan prioritas pembelian stok sepeda motor bekas. Faktor kedua adalah stok yang tersedia terbatas karena kesulitan mendapatkan stok motor bekas dan adanya kelangkaan *supply* motor bekas. Penyebab penurunan total keuntungan dari penjualan selanjutnya adalah harga pokok yang tinggi. Harga pokok menjadi tinggi disebabkan oleh beberapa faktor, yang pertama adalah harga beli yang tinggi karena persaingan harga saat proses pelelangan. Harga pokok tinggi juga dikarenakan tambahan biaya perbaikan, meliputi biaya pembelian *spare part* dan pembayaran jasa perbaikan oleh mekanik tambahan karena kurangnya tenaga kerja. Harga pokok tinggi juga disebabkan

oleh biaya pajak dan administratif lainnya karena motor bekas sedang dalam keadaan mati pajak atau surat-surat yang ada pada motor tersebut tidak lengkap sejak pembelian dikarenakan pihak toko belum menentukan kriteria pembelian motor yang baik.

Penyebab penurunan total keuntungan penjualan selanjutnya adalah kalah bersaing dengan kompetitor lain dikarenakan kurangnya kegiatan pemasaran dan pihak toko belum ada kegiatan pemasaran yang tepat dan rutin. Kemudian penurunan total keuntungan penjualan juga disebabkan oleh harga jual yang tidak menentu atau cenderung menurun. Penyebab pertama dari hal tersebut adalah pertimbangan harga dengan kompetitor. Selain itu, penurunan harga juga dilakukan dengan harapan motor tersebut dapat terjual lebih cepat karena sudah mendekati waktu jatuh tempo pajak dan sudah lama tersedia di *showroom* tetapi belum terjual. Hal ini juga dikarenakan kurangnya kegiatan pemasaran. Berdasarkan hal-hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa penyebab utama dari penurunan total keuntungan penjualan yang dialami Toko KS Motor adalah pihak toko yang belum menentukan kriteria dan prioritas pembelian stok sepeda motor bekas dan belum ada kegiatan pemasaran yang rutin dan tepat. Penyebab dari masalah total keuntungan penjualan menurun pada Toko KS Motor dapat dilihat pada *interrelationship diagram* di Lampiran 3.

Berdasarkan permasalahan penurunan total keuntungan penjualan yang ada di Toko KS. Motor, pemilik berharap akan ada cara atau solusi yang berkaitan dengan strategi bisnis di toko tersebut yang bisa membantu menaikkan penjualan menjadi lebih tinggi, kalau bisa mencapai 50% dari jumlah unit yang terjual sekarang dengan harga jual dan keuntungan yang semaksimal mungkin. Wakil dari pemilik sekaligus berperan di bagian pengadaan serta perbaikan juga ingin meningkatkan penjualan, tetapi penjualan yang tinggi tentunya harus menyediakan stok yang banyak dan sesuai minat konsumen. Sepeda motor bekas juga masih memerlukan proses reparasi atau perbaikan. Sehingga wakil pemilik berkata bahwa selain meningkatkan kuantitas penjualan, pihak toko harus memperhatikan kualitas stok dan jenis sepeda motor bekas yang dibeli dari *supplier* agar bisa mendapatkan potensi keuntungan yang lebih besar. *Stakeholder* yang menangani bagian pelayanan konsumen menginginkan suatu strategi pemasaran yang bisa menarik masyarakat untuk membeli sepeda motor bekas di toko KS Motor dengan harapan sepeda motor bekas bisa terjual lebih cepat sebelum mati pajak, yang tentunya akan membuat harga pokok semakin

tinggi dan berpengaruh pada keuntungan yang diperoleh. Kemudian dari sisi konsumen menginginkan sepeda motor bekas dengan kualitas yang bagus, tetapi dengan harga yang relatif murah.

1.2. Rumusan Masalah

Masalah yang terjadi di Toko KS Motor adalah penurunan total keuntungan yang diperoleh dari hasil penjualan sepeda motor bekas. Hal ini dikarenakan penjualan sepeda motor mengalami penurunan, harga jual yang tidak menentu atau cenderung menurun, kalah bersaing dengan kompetitor lain, dan harga pokok yang tinggi. Akar penyebab dari permasalahan-permasalahan tersebut adalah pihak toko yang belum menentukan kriteria dan prioritas pembelian sepeda motor bekas dan belum ada kegiatan pemasaran sepeda motor bekas yang rutin dan tepat.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian yang juga berisi *critical success factor* dari penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada poin-poin berikut.

a. Menentukan kriteria dan prioritas pembelian sepeda motor yang memiliki potensi keuntungan.
b. Menentukan strategi pemasaran yang tepat untuk meningkatkan penjualan di Toko KS Motor.
c. Membantu meningkatkan penjualan di Toko KS Motor sekitar 50% dari rata-rata jumlah sepeda motor yang terjual sebelumnya.
d. Meningkatkan total keuntungan penjualan sebesar 15% dari rata-rata total keuntungan hasil penjualan sepeda motor bekas sebelumnya.

Penelitian ini pada akhirnya bertujuan untuk menentukan kriteria dan prioritas pembelian sepeda motor bekas yang harus disediakan, disesuaikan dengan data penjualan sebelumnya dan menentukan strategi pemasaran yang sesuai agar penjualan selanjutnya menjadi lebih optimal. Strategi pemasaran tersebut yang kemudian ditujukan untuk mencapai *critical success factor,* yaitu meningkatkan penjualan di Toko KS Motor sekitar 50% dari rata-rata jumlah sepeda motor yang terjual sebelumnya dan meningkatkan total keuntungan penjualan sebesar 15% dari rata-rata total keuntungan hasil penjualan sepeda motor bekas sebelumnya.

1.4. Batasan Penelitian

Batasan penelitian pada Toko KS Motor dapat dilihat pada poin-poin berikut.

a. Data dari Toko KS Motor yang digunakan untuk membantu penelitian adalah data stok barang dan data penjualan sepeda motor bekas.
b. Data yang digunakan untuk membantu penelitian dimulai dari data bulan September 2022 sampai dengan Februari 2023.
c. Analisis *marketing mix* 4P lebih berfokus pada perbaikan aspek *product* dan *promotion*. Aspek *price* disesuaikan dengan harga OTR Kota Dumai dan tawar menawar, sedangkan aspek *place* sudah bersifat tetap dan tidak berubah.