

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis keluarga yang baik membentuk pola pemikiran anggota keluarganya untuk inovatif dan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang dinamis (Prayogo et al., 2019). Dalam penelitian ini mengambil sektor otomotif yang merupakan sektor yang merancang, pengembangan, memasarkan dan menjual layanan kendaraan bermotor (Dewi, 2023). Sektor Gabungan Industri kendaraan bermotor di Indonesia atau disingkat sebagai (GAIKINDO) menjelaskan bahwa prospek otomotif di Indonesia jauh lebih baik, dari tahun 2022 dengan 2023 (Gaikindo, 2023). Sektor otomotif ini secara umum memberikan kontribusi rata-rata sebanyak 20% pertahun kepada PDB nasional dengan membuka 17,5 juta tenaga kerja (Gaikindo, 2023).

Penelitian ini merupakan rekomendasi dari penelitian terdahulu yaitu (Suharyati et al., 2021) yang menyatakan bahwa perusahaan harus mampu mempertahankan keunggulan kompetitif. yang dimilikinya baik dalam segi layanan, harga yang sesuai, kemudahan dalam mendapatkan produk, variasi dalam produk dan juga kelengkapan dalam perusahaan tersebut.

Penelitian tersebut menyatakan bahwa pemasaran dalam kewirausahaan merupakan salah satu keunggulan kompetitif yang baik serta strategi merupakan hal penting dalam kewirausahaan untuk UMKM.

Adapun rekomendasi dari penelitian lain yaitu (Jiraphanumes et al., 2023) menyatakan bahwa dalam meningkatkan keunggulan kompetitif, bisnis harus mampu memiliki strategi yang tepat baik dalam strategi biaya rendah, diferensiasi, dan strategi fokus. Tak hanya itu adanya penelitian yang mendukung yakni Penelitian (Shao et al., 2019) tersebut menyatakan bahwa harus menerapkan model bisnis yang baik untuk meningkatkan keunggulan kompetitif.

Dalam penelitian ini akan meneliti perusahaan Didi Motor yang berlokasi di Rangkas Bitung berdiri pada awal tahun 2001 dan tidak membuka cabang. Perusahaan Didi Motor memiliki permasalahan dalam bisnisnya karena terjadinya penurunan pendapatan dan pelayanan yang belum memuaskan konsumen.

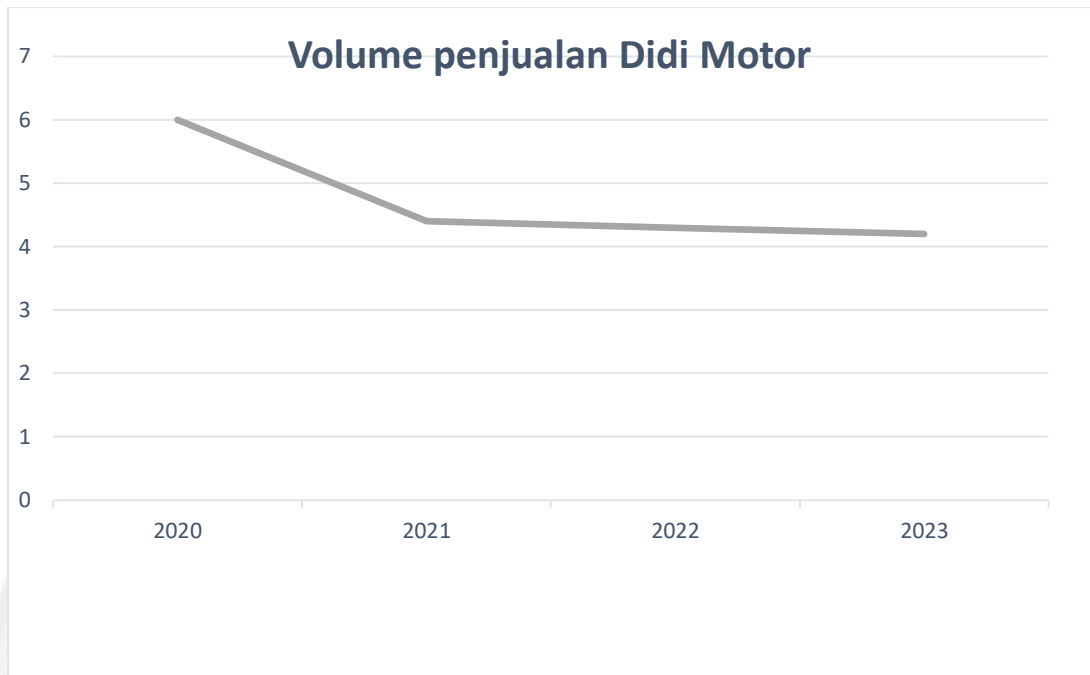
1.2 Permasalahan Penelitian

Perusahaan Didi Motor merupakan perusahaan keluarga yang bergerak dibidang otomotif yang berdiri sejak tahun 2001, nama pemilik perusahaan ialah Ibu Yennie dan tidak mempunyai cabang. Perusahaan ini berfokus pada sparepart Motor yang biasanya masyarakat jumpai sehari-hari.

Adanya pesaing yang ada di Didi Motor yaitu Dermaga Motor yang lama terbentuk sebelum Didi Motor didirikan. Dermaga Motor hanya menjual barang saja namun tidak ada bengkelnya namun jika Didi Motor memiliki bengkel Motor sendiri.

Jika dilihat dari perusahaan Didi Motor sendiri kita memiliki *Margin profit* dan penjualan sebanyak:

Grafik 1.1 Volume Perusahaan Didi Motor



Sumber : Olahan Data dari Didi Motor, 2024

Dalam grafik 1.1 menjelaskan bahwa adanya penurunan penjualan sparepart yang terjadi tahun 2020 bahkan hingga 2023 mengalami penurunan yang cukup banyak, namun adanya kenaikan penjualan serta maksud dari Volume penjualan dari 2020 sebanyak 6rb, 2021 sebanyak 4,4 rb, 2022 sebanyak 4,3rb dan 2023 sebanyak 4.1 rb penjualan sparepart.

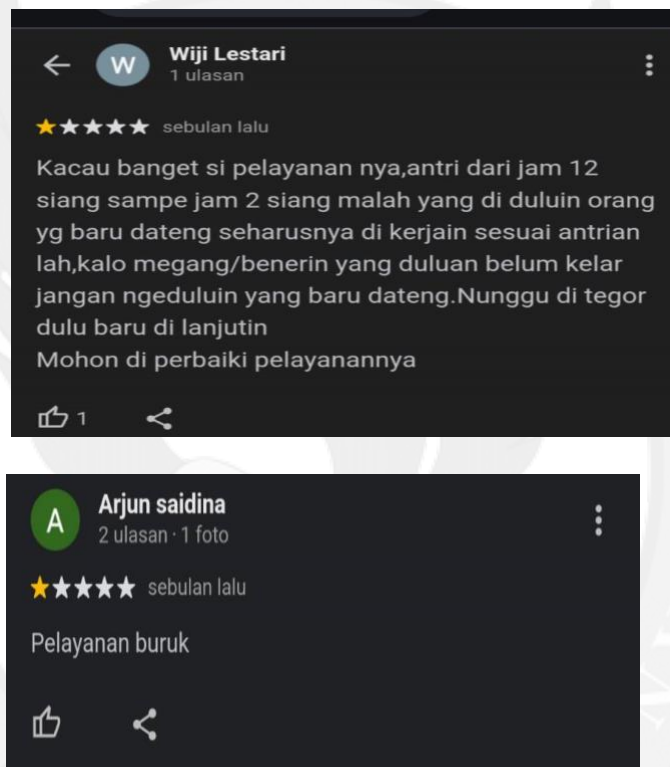
Adapun tabel 1.1 menyatakan bahwa Perusahaan Didi Motor memiliki keuntungan namun tidak sebesar tahun 2020.

Tahun	<i>Margin profit</i>
2020	45%
2021	40 %
2022	35%
2023	37%

Sumber : Olahan Data dari Didi Motor, 2024

Adapun letak permasalahan kedua yakni keluhan yang dialami oleh konsumen yang dapat dilihat dari review konsumen mengenai perusahaan Didi Motor dapat dilihat di gambar 1.2.

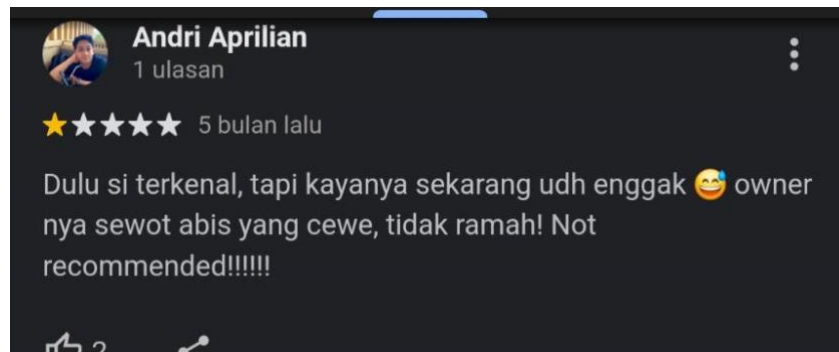
Gambar 1.2 Permasalahan Pelayanan yang lama dari segi staff



Sumber : Review google(2024)

Dalam gambar 1.2 mengatakan bahwa konsumen mengalami kekecewaan dari segi pelayanan dapat dilihat dari karyawan yang mendahulukan orang lain walaupun pelanggan tersebut yang datang duluan, lalu dalam segi efisiensi waktu.

Gambar 1.3 Permasalahan ketidaksalahpahaman antara konsumen dengan pemilik



Dalam gambar 1.3 berisi bahwa kesalahan pahaman antara pemilik perusahaan Didi Motor dengan konsumennya yang dilihat dari ulasan google, karena sikap pemilik dari perusahaan Didi Motor yang kurang baik (tidak ramah) terhadap pelanggan.

Gambar 1.4 Review Pesaing Dari Didi Motor



Sumber : *Review google(2023 & 2020)*

Dalam gambar 1.4 menyatakan bahwa adanya ulasan dari pesaing Didi Motor yakni Dermaga Motor yang menyatakan bahwa harganya sparepart jauh lebih mahal dibandingkan tempat sebelumnya. Adapun permasalahan lainnya yakni kekecewaan yang dimiliki oleh konsumen Dermaga Motor karena menganggap bahwa seluruh tempat dari Dermaga Motor memiliki masalah.

Dalam permasalahan diatas, poin permasalahannya ialah pendapatan Didi Motor yang menurun, keluhan konsumen dan adanya kompetitor yakni Dermaga. Akan tetapi Didi Motor tetap bertahan sejak tahun 2001, maka peneliti ingin mencari tau letak permasalahan untuk dapat memperbaiki layanan kontribusi yang dimiliki oleh perusahaan Didi Motor, agar dapat mempertahankan keunggulan kompetitif.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Faktor - faktor yang dapat mendukung perusahaan Didi Motor dalam mempertahankan keunggulan kompetitif?
2. Bagaimana mengimplementasi faktor-faktor apa yang berkontribusi terhadap perusahaan Didi Motor dalam mempertahankan keunggulan kompetitif?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ialah untuk memperoleh pengetahuan mengenai aspek yang dapat menjadi keunggulan dari perusahaan Didi Motor, dalam mempertahankan bisnisnya, dengan pesaing lain dan untuk memperoleh pemahaman strategi perusahaan Didi Motor dalam mempertahankan keunggulan kompetitif yang dimiliki agar dapat berkembang dalam menghadapi pesaing.