

PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN BISNIS TEMPAT CUCI MOTOR OKE DI SURABAYA

Beny Diktus Prima Dwi Candra
Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya
E-mail: beny_07188@yahoo.co.id

Abstrak- Saat ini setiap sisi jalan di jumpai banyak tempat layanan cuci motor, hal tersebut dikarenakan bagi kebanyakan masyarakat kota, jasa cuci motor merupakan sebagai suatu kebutuhan sarana untuk mencuci motor yang praktis disela-sela kesibukan serta rutinitas kerja setiap harinya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen bisnis jasa cuci sepeda, menganalisis situasi dan kondisi lingkungan eksternal dan internal dengan menggunakan analisis SWOT dan alternatif model rencana strategis pengembangan usaha jasa cuci sepeda motor di Cuci OKE.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif teknik analisis data dengan tiga tahap reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan manajemen operasional di Cuci Motor OKE masih belum efektif dan efisien sehingga perlu untuk melakukan beberapa sumber daya tambahan manusia, menciptakan bisnis baru, regenerasi alat, teknologi dan fasilitas tambahan.

Kata Kunci- Pengelolaan Bisnis, Pengembangan Bisnis, SWOT

I. PENDAHULUAN

Dewasa Sepeda motor, kendaraan satu ini merupakan kendaraan yang umum kita jumpai setiap hari. Sepeda motor merupakan salah satu alat transportasi favorit hampir semua orang terutama di kota-kota besar yang rentan akan kemacetan. Sepeda motor dianggap oleh masyarakat sebagai angkutan transportasi yang sangat praktis untuk mengatasi kemacetan di jalan. Hampir setiap hari pengguna motor dan mobil menggunakan kendaraannya untuk bekerja dan beraktivitas. Namun sebagian besar dari mereka tidak sempat meluangkan sedikit waktu untuk merawat kendaraannya. Oleh karena itu, saat ini banyak bermunculan berbagai bisnis yang menawarkan jasa cuci dan perawatan kendaraan bermotor.

Sule dan Saefullah (2005, p.6) mendefinisikan manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan suatu organisasi dengan melalui rangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian terhadap orang-orang serta sumber daya organisasi yang terdapat di organisasi tersebut. Sedangkan menurut Wijayanto (2012, p.2) manajemen adalah ilmu dan seni yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kinerja organisasi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Manajemen diperlukan sebagai suatu upaya agar kegiatan

bisnis suatu organisasi bisa berjalan secara efektif dan efisien dengan berdasarkan pada fungsi-fungsi manajemen tersebut.

Salah satu contoh bisnis tempat jasa cuci motor yang mampu berkembang adalah cuci motor Otoclink. Bisnis cuci motor Otoclink yang terletak di Jl. Veteran Mojolaban Solo pada mulanya sederhana dengan modal awal Rp.13.750.000 mendapatkan keuntungan sebesar Rp.9.000.000 perbulan sekarang mampu menaikkan pendapatannya menjadi sekitar Rp.11.070.000 perbulan. Hal ini terjadi karena Otoclink berani menggabungkan bisnis cuci motornya dengan cuci helm.

Cuci Motor OKE merupakan salah satu tempat jasa cuci motor yang terletak di Jl. A. Yani no. 75 Surabaya. Cuci Motor OKE berdiri pada tahun 2005 dan didirikan oleh Bapak Supriyatno bersama istrinya Ibu Veronica. Cuci Motor OKE yang terletak di pinggir jalan ini selalu ramai, terlebih di sore menjelang malam. Rata-rata perhari jumlah konsumen pengguna sepeda motor yang memakai jasa cuci motor di Cuci Motor OKE sekitar 70 unit sepeda motor, tetapi pada hari libur seperti sabtu dan minggu bisa mencapai sekitar 90 unit sepeda motor.

Dari uraian di atas dapat diambil suatu pemahaman bahwa pengelolaan dan pengembangan bisnis berdampak besar dalam sebuah bisnis. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul mengenai : “Pengelolaan dan Pengembangan Tempat Cuci Motor OKE Di Surabaya”

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2009, p.14) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (penelitian yang dilakukan langsung ke sumber data) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, yang mana sebagai instrumen penelitian peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

Definisi Konseptual

Fungsi-fungsi Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengelolaan bisnis jasa cuci motor terutama fungsi-fungsi bisnis, terdapat empat fungsi manajemen yaitu:

a. Perencanaan (*planning*)

Perusahaan menetapkan tujuan organisasi serta langkah-langkah yang akan ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut.

b. Pengorganisasian

Perusahaan menetapkan pemberian tugas, pengalokasian sumber daya serta pengaturan kegiatan secara terkoordinir kepada setiap individu dan kelompok untuk menerapkan rencana untuk mewujudkan tujuan organisasi bisnis tersebut.

c. Pengarahan

Perusahaan menetapkan langkah dalam proses kegiatan pengarahan kepada karyawan, menetapkan skedul kegiatan pengarahan, memotivasi karyawan dan memberikan penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan prestasi kerja.

d. Pengawasan

Perusahaan melakukan pengukuran kinerja, membandingkan antara hasil sesungguhnya dengan rencana serta mengambil tindakan pembetulan yang diperlukan atau proses mengukur prestasi kerja, membandingkan hasil yang dicapai dengan tujuan yang ditetapkan. Bila perlu akan dilakukan koreksi untuk memperbaiki kesalahan yang ada.

Analisis Lingkungan Internal

Berdasarkan pada analisis lingkungan internal, Cuci Motor OKE memiliki kekuatan yang teridentifikasi dengan adanya:

1. Pemasaran

mencakup pada kegiatan dalam menentukan target pasar, berusaha untuk mencapai target pasar tersebut, mempertahankan target pasar tersebut dan mengembangkan jumlah konsumen dengan cara berkomunikasi dengan pelanggan.

2. Keuangan

Mencakup pada kegiatan keputusan investasi dan keputusan pembiayaan. Keputusan investasi terkait dengan keputusan untuk mengalokasikan modal dan sumber daya yang dimiliki. Sedangkan keputusan pembiayaan terkait pada keputusan untuk menentukan struktur modal yang terbaik dan paling menguntungkan bagi perusahaan.

3. Operasi Jasa

Proses operasi jasa yang terdapat di Cuci Motor OKE terkait pada pengolahan *input* menjadi *output* yang berupa jasa. Dimana input berupa sepeda motor kotor dan output berupa sepeda motor yang telah dibersihkan. Kegiatan operasi jasa pada Cuci Motor OKE mencakup pada pencucian motor, pergudangan, dan pengendalian persediaan seperti sampo silikon dll.

4. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia pada Cuci Motor OKE merupakan penerapan dari pengelolaan SDM dimana didalamnya terdapat proses perekrutan, pelatihan, pemberian upah, bahkan termasuk memberikan PHK kepada karyawan.

Analisis Lingkungan Eksternal

Cuci Motor OKE dalam menganalisa lingkungan eksternal menggunakan Porter Five Forces. Secara eksternal, indikator bahwa perusahaan memiliki peluang apabila :

a. Tingkat Ancaman Pendetang Baru Rendah

Modal yang besar dalam mendirikan bisnis tersebut, regulasi dan peraturan pemerintah yang susah sehingga menghalangi pendatang baru untuk masuk ke pasar, distribusi yang kurang merata dan adanya halangan untuk masuk (*Barrier to entry*).

b. Tingkat Ancaman Produk Substitusi Yang Rendah

Kualitas dari produk pengganti lebih buruk daripada produk yang dihasilkan perusahaan, harga dari produk substitusi lebih mahal, terbatasnya pesaing yang menghasilkan produk

substitusi tersebut, *switching cost* yang lebih tinggi, sehingga membuat konsumen malas berpindah ke produk substitusi.

c. Kekuatan Tawar Menawar Pemasok Yang Rendah

Produk standard mudah didapat, banyaknya produk substitusi, didominasi banyak perusahaan.

d. Kekuatan Tawar Menawar Pembeli Yang Rendah

Produk unik dan berkualitas, kurangnya produk substitusi, loyalitas konsumen terhadap produk, pembeli yang sedikit dan pembeli kurang mempunyai informasi terhadap produk tersebut.

e. Persaingan Sesama Industri Rendah

Perusahaan memiliki produk yang berbeda dan unik, sedikitnya pesaing yang bergerak dalam bidang yang serupa dan sempitnya pangsa pasar produk tersebut yang membuat tingkat persaingan rendah.

Analisis SWOT

Setelah dilakukan analisis internal dan eksternal, maka akan diperoleh sejumlah kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Dari sejumlah itu masing-masing empat unsur dicari yang paling prioritas untuk diseleksi:

a. Bagaimana kekuatan/*strengths* yang ada dapat di gunakan untuk menciptakan peluang/*opportunities*.

b. Bagaimana cara mengatasi kelemahan/*weaknesses* yang ada agar menciptakan peluang/*opportunities*.

c. Berikutnya bagaimana kekuatan/*strengths* mampu menghadapi ancaman/*threats*.

d. Terakhir adalah bagaimana cara mengatasi kelemahan/*weaknesses* yang mampu menghindarkan dari ancaman/*threats* yang mungkin terjadi.

Hasil analisis SWOT yang telah di lakukan, berikutnya di petakan ke dalam matriks SWOT yaitu:

a. Strategi SO (*strengths-opportunities*): menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk kepentingan dan tujuan perusahaan

b. Strategi WO (*weaknesses-opportunities*): memanfaatkan peluang yang ada di lingkungan eksternal perusahaan dengan cara mengatasi berbagai kelemahan internal yang dimiliki perusahaan pada saat ini

c. Strategi ST (*strengths-threats*): menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk menghindari ancaman yang mungkin muncul dikemudian hari

d. Strategi WT (*weaknesses-threats*): digunakan oleh perusahaan untuk bertahan dari ancaman dan kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan tersebut

Formulasi Strategi

Proses manajemen strategis terdiri dari tiga tahap yaitu merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional. Tahapan proses manajemen strategi adalah:

a. Perumusan Strategi

Kegiatan utama dalam perumusan strategi adalah pembuatan tujuan yang rasional. Rasionalitas ini dalam perkembangannya semakin kompleks karena pesatnya perkembangan lingkungan dimana organisasi itu berada.

b. Penerapan Strategi

Penugasan kembali kepada para pemimpin perusahaan, baik pada tingkat *corporate* maupun tingkat unit bisnis, untuk mengkomunikasikan dan mengimplementasikan strategi bersama-sama para karyawan, implementasi strategi juga

melibatkan penembangan kebikaksanaan fungsional, struktur organisasi, iklim yang mendukung strategi dan membantu tercapainya tujuan-tujuan organisasi.

c. Penilaian Strategi

Penilaian strategi merupakan tahap terakhir dalam manajemen strategis. Penilaian/pengendalian strategi dirancang untuk mendukung kinerja organisasi dalam mengevaluasi kemajuan organisasi dengan strateginya, setelah itu dapat diketahui apakah perusahaan mengalami kemajuan atau bahkan mengalami kemunduran.

Formulasi strategi dalam penelitian ini menggunakan strategi generik dari Michael R. Porter:

a. Strategi Diferensiasi (*Differentiation*)

Mengambil pelanggan sebagai titik perhatian utama. Strategi ini menitik beratkan pada membangun persepsi pembeli akan keunggulan kualitas, desain produk, teknologi, jaringan distribusi, *image*, bahan atau pelayanan.

b. Strategi Kepemimpinan Biaya Menyeluruh (*Overall Cost Leadership*)

Strategi yang lebih memperhitungkan para pesaing daripada pelanggan. Perusahaan memfokuskan pada harga jual yang murah pada pembeli.

c. Strategi Fokus (*Focus*)

Strategi ini dipakai oleh perusahaan yang ingin menghindarkan diri dari konfrontasi langsung dengan pesaingnya dengan cara mengkonsentrasikan diri pada pangsa pasar yang kecil (*niches*).

Pengembangan Bisnis

Pengembangan bisnis yang dapat dilakukan oleh Cuci Motor OKE adalah dengan menggunakan teknik:

a. Perluasan Skala Ekonomis (*Economic of Scale*)

Perluasan secara ekonomis dijalankan dengan cara menambah skala produksi, tenaga kerja, teknologi, system distribusi, dan tempat usaha. Perluasan skala ekonomis tidak dapat dilakukan apabila *output* akan menurunkan biaya jangka panjang atau mengakibatkan peningkatan biaya jangka panjang maka perluasan skala ekonomis tidak baik untuk dilakukan.

b. Perluasan Cakupan Bisnis (*Economic of Scope*)

Perluasan cakupan bisnis dilakukan dengan menambah jenis usaha baru, produk, atau jasa baru yang berbeda dari yang sekarang diproduksi.

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data merupakan faktor penting dalam penentuan metode pengumpulan data, jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Menurut Bungin (2001, p.129) sumber data ini adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Dalam penelitian ini data primer yang dipakai adalah hasil dari wawancara dengan pemilik dan karyawan Cuci Motor OKE.

b. Data Sekunder

Menurut Bungin (2001, p.129) sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Dalam penelitian ini data sekunder yang dipakai adalah data-data dari buku, internet, maupun penelitian yang didapatkan lapangan yang bersifat *observatif*.

Metode Pengumpulan Data

Sesuai dengan bentuk pendekatan penelitian kualitatif, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2009), "Observasi sebagai teknik pengambilan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner." Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam, dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

b. Wawancara

Sesuai dengan yang dikatakan oleh Bungin (2001, p.133) bahwa metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diawawancarai, dengan atau tanpa pedoman wawancara. Sedangkan menurut Riyanto Yatim (2002, p.82) mengemukakan *interview* atau wawancara merupakan metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara peneliti dengan subjek atau responden. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara semiterstruktur. Teknik wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan (Sugiyono, 2012, p.233).

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data-data dari dokumen yang telah tersedia. Dokumen merupakan catatan-catatan peristiwa maupun kegiatan yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2012, p.240).

Teknik Penentuan Informan

Sugiyono (2012, p.392) dalam penelitian kualitatif, teknik yang sering digunakan adalah teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah informan yang benar-benar mengerti tentang Cuci Motor OKE, dapat dimungkinkan informan tersebut adalah pemilik Cuci Motor OKE itu sendiri. Informan adalah orang atau seseorang yang dapat memberikan sejumlah informasi yang mendalam, untuk itu penentuan informan pada penelitian ini di maksudkan untuk bisa memperoleh data sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti, yaitu:

1. Bapak Supriyatno, selaku pemilik Cuci Motor OKE sejak tahun 2005.
2. Ibu Veronica, selaku bagian keuangan di Cuci Motor OKE sejak tahun 2005.
3. Sugeng, selaku karyawan atau tukang cuci motor yang sudah bekerja di Cuci Motor OKE sejak tahun 2010.

Uji Keabsahan Data

Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian, peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data itu. Triangulasi yang relevan dan dipakai dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, dimana

untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi menjadi sangat penting dalam penelitian kualitatif, meskipun menambah waktu dan biaya seta tenaga. Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan membandingkan hasil pengamatan atau observasi dilapangan dengan hasil wawancara. (Moleong, 2004).

Teknik Analisis Data

Data-data yang sudah ada dan terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan model analisis data yang sudah dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Miles dan Huberman membuat model analisis data yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (dalam Sugiyono, 2012, p.430). Berikut adalah penjelasan mengenai tahapan-tahapan tersebut:

a. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data dilakukan untuk menyeleksi data-data yang telah dihimpun dari hasil wawancara di lapangan sesuai dengan kebutuhan maupun kategori-kategori yang telah ditentukan. Sugiyono (2012, p.431) tujuan dari reduksi data adalah untuk memperoleh suatu rangkuman mengenai informasi yang lebih terfokus dan memang dibutuhkan.

b. Penyajian data (*data display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat (Sugiyono, 2012, p.434).

c. Penarikan kesimpulan (*Conclusion drawing*)

Data yang telah disajikan, kemudian dideskripsikan untuk dapat ditarik sebuah kesimpulan dari data tersebut. Sugiyono (2012, p.438) kesimpulan yang di dapat berupa kesimpulan tetap ataupun kesimpulan akhir, bergantung pada situasi apakah pada tahap awal, data-data yang dipaparkan sudah valid dan konsisten atau tidak.

III. PEMBAHASAN

Gambaran Umum Cuci Motor OKE

Sejarah Cuci Motor OKE

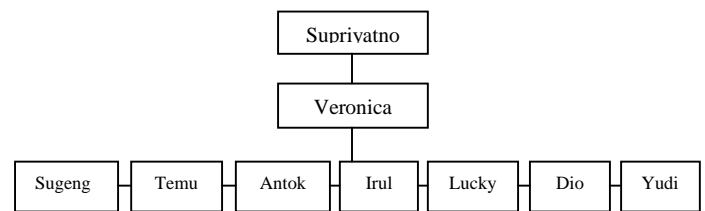
Cuci Motor OKE merupakan salah satu tempat jasa cuci motor terutama sepeda motor. Cuci Motor OKE yang berlokasi di Jl. A. Yani No.75 Surabaya ini didirikan oleh Bapak Supriyatno dibantu oleh istrinya Ibu Veronica sejak tahun 2005. Cuci Motor OKE pada awal berdirinya hanya memiliki sekitar 2 sampai 3 orang karyawan saja, namun saat ini Cuci Motor OKE sudah memiliki 7 orang karyawan. Rata-rata perhari konsumen pengguna sepeda motor yang datang untuk memakai jasa cuci motor di Cuci Motor OKE sekitar 70 unit sepeda motor pada hari biasa dan kurang lebih 90 unit sepeda motor apabila hari libur atau *weekend*. Sedangkan untuk konsumen pengguna mobil perharinya hanya sekitar 1 hingga 3 unit mobil saja. Kurang lebih sekitar 80 persen konsumen Cuci Motor OKE adalah orang dewasa yang sudah bekerja, dan 20 persen sisanya adalah anak-anak pelajar. Menurut wawancara dengan Bapak Supriyatno dan Ibu Veronica, mereka memilih usaha cuci motor dikarenakan prospeknya bagus apabila dilihat dari terus bertambahnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya.

Visi dan Misi Cuci Motor OKE

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Supriyatno dan Ibu Veronica selaku pemilik tempat usaha Cuci Motor OKE, bahwa Cuci Motor OKE memang tidak menuangkan visi dan misinya secara tertulis, namun Cuci Motor OKE tetap mempunyai rencana jangka panjang dan jangka pendek. Untuk rencana jangka panjang, Cuci Motor OKE kedepannya ingin menjadi tempat jasa cuci motor yang lengkap, jadi tidak hanya menawarkan jasa cuci motor, melainkan juga menawarkan jasa lainnya seperti misalnya jasa cuci helm dan tempat untuk membeli aksesoris motor. Sedangkan untuk tujuan jangka pendek, Cuci Motor OKE harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan pengguna jasa cuci motor di Cuci Motor OKE.

Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi yang terdapat di Cuci Motor OKE



Gambar 1. Struktur Organisasi Cuci Motor OKE

Sumber : Data Primer diolah

Bentuk dari tanggung jawab atas struktur organisasi yang terdapat di Cuci Motor OKE adalah:

1. Bapak Supriyatno merupakan pendiri dan pemilik tempat usaha Cuci Motor OKE yang bertanggung jawab pada seluruh kegiatan operasional Cuci Motor OKE.
2. Ibu Veronica yang membantu Bapak Supriyatno dalam bertanggung jawab atas keluar masuknya uang pada Cuci Motor OKE, yang termasuk didalamnya pencatatan keluar masuknya konsumen dan bagian yang mengurus penerimaan setoran dari para karyawan Cuci Motor OKE.
3. Sugeng, Temu, Antok, Irul, Lucky, Dio dan Yudi merupakan karyawan Cuci Motor OKE.

Analisis Lingkungan Internal

Pemasaran

Perencanaan pada aspek pemasaran yang terdapat di Cuci Motor OKE adalah proses untuk menentukan tujuan dari pemasaran yang ditandai dengan meningkatnya jumlah konsumen pengguna jasa cuci motor pada Cuci Motor OKE. Menurut Bapak Supriyatno perencanaan yang terdapat di fungsi pemasaran Cuci Motor OKE adalah dengan menetapkan tujuan pemasaran, yaitu tentu saja untuk meningkatkan jumlah konsumen pemakai jasa cuci motor di tempat Cuci Motor OKE yang berdampak pada meningkatnya pendapatan yang diperoleh oleh Cuci Motor OKE. Hal tersebut juga diperkuat oleh Ibu Veronica yang mengatakan bahwa perencanaan pemasaran Cuci Motor OKE untuk menetapkan tujuan dari pemasaran, yaitu meningkatkan jumlah konsumen pengguna jasa cuci motor di Cuci Motor OKE. Konsumen Cuci Motor OKE tidak selalu orang-orang yang bertempat tinggal dekat dengan lokasi Cuci Motor OKE, melainkan ada juga konsumen yang lokasi tempat tinggalnya jauh dari lokasi Cuci Motor OKE. Kebanyakan dari konsumen

tersebut adalah orang yang sedang melintas di sekitar lokasi tempat Cuci Motor OKE.

Pengorganisasian didalam Cuci Motor OKE yaitu dengan proses pemberian tugas, pengalokasian sumber daya serta pengaturan kegiatan secara terkoordinir kepada setiap karyawan untuk mendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Bapak Supriyatno pengorganisasian di fungsi pemasaran Cuci Motor OKE adalah dengan menetapkan tugas apa yang harus di lakukan untuk peningkatan pemasaran itu sendiri. Misalnya memberikan informasi mengenai Cuci Motor OKE ke beberapa konsumen melalui pemasangan banner. Hal tersebut juga diperkuat oleh informan dua dan informan tiga yang mengatakan bahwa pengorganisasian yang dilakukan Cuci Motor OKE adalah dengan pemberian tugas untuk pemasangan banner dengan tujuan untuk menginformasikan tempat usaha Cuci Motor OKE kepada konsumen.

Pengarahan pada aspek pemasaran Cuci Motor OKE adalah untuk menetapkan langkah-langkah apa saja untuk meningkatkan kinerja pemasaran itu sendiri. Menurut Bapak Supriyatno pengarahan pada aspek pemasaran Cuci Motor OKE adalah memberi arahan kepada karyawan untuk lebih meningkatkan kinerja mereka. Hal ini sesuai dengan Ibu Veronica yang mengatakan bahwa pengarahan dilakukan untuk meningkatkan kinerja pemasaran tersebut. Dan juga diperkuat oleh Sugeng salah seorang karyawan, menurut Sugeng Bapak supriyatno selalu memberikan motivasi kepadanya untuk lebih giat bekerja.

Menurut Bapak Supriyatno pengendalian pada aspek pemasaran Cuci Motor OKE bertujuan untuk melihat apakah hasil dari kinerja pemasaran selama ini sudah sesuai dengan target yang kami tentukan atau tidak. Sejalan dengan hal tersebut menurut Ibu Veronica pengendalian pada aspek pemasaran Cuci Motor OKE yaitu melakukan pengawasan terhadap kinerja pemasaran apakah sudah sesuai dengan tujuan dari pemasaran itu sendiri. Kesimpulannya pengendalian pada aspek pemasaran Cuci Motor OKE bertujuan untuk menetapkan standar, mengukur kinerja, membandingkan kinerja dengan standar yang sudah ditetapkan sebelumnya serta bila perlu akan dilakukan koreksi untuk memperbaiki dan mengatasi permasalahan yang ada pada aktivitas pemasaran.

Pemasaran yang dilakukan oleh Cuci Motor OKE masih kurang karena hanya melakukan promosi menggunakan banner saja, seharusnya dapat menggunakan media tambahan lainnya seperti brosur dan lain-lain.

Keuangan

Perencanaan keuangan pada Cuci Motor OKE menurut Bapak Supriyatno adalah untuk menentukan tujuan keuangan yaitu meningkatkan jumlah pendapatan yang diterima oleh Cuci Motor OKE. Hal tersebut sesuai dengan Ibu Veronica, menurut Ibu veronica Perencanaan keuangan pada Cuci Motor OKE adalah untuk menentukan tujuan keuangan dan apa langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya.

Pengorganisasian yang terdapat di keuangan Cuci Motor OKE adalah dengan mengalokasikan keuangan untuk aktivitas operasional Cuci Motor OKE. Menurut Bapak supriyatno pengorganisasian keuangan meliputi kegiatan seperti mengalokasikan keuangan untuk aktivitas operasional

pemasaran, aktivitas operasional sumber daya manusia dan aktivitas operasional layanan jasa cuci motor yang terdapat di Cuci Motor OKE. Hal ini diperkuat dengan Ibu Veronica yang mengatakan bahwa aktivitas pengorganisasian keuangan meliputi penempatan dana sesuai dengan aktivitas operasional Cuci Motor OKE. Hal itu dimaksudkan agar dapat mengontrol penggunaan keuangan sesuai dengan kebutuhannya.

Pengarahan yang terdapat di keuangan Cuci Motor OKE adalah dengan memberikan motivasi untuk menghemat dana yang digunakan. Menurut Bapak Supriyatno pengarahan keuangan Cuci Motor OKE dimaksudkan untuk memberikan sugesti baik itu kepada pemilik maupun kepada seluruh karyawan Cuci Motor OKE untuk lebih berhemat dalam penggunaan dana. Hal ini sesuai dengan Ibu Veronica, menurut Ibu Veronica arahan tersebut berupa motivasi untuk berhemat. Hal ini juga diperkuat oleh Sugeng yang menyatakan Cuci Motor OKE selalu memberikan arahan kepada karyawan untuk berhemat, contoh dalam penggunaan shampo, silikon, spoon, dan lain-lain.

Pengendalian yang terdapat di keuangan Cuci Motor OKE adalah dengan mengevaluasi aktivitas keuangan dalam periode tertentu. Menurut Bapak Supriyatno pengendalian keuangan Cuci Motor OKE dilakukan setiap akhir bulan dengan cara memeriksa laporan keuangan dan melihat apakah sudah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Ibu Veronica yaitu pemeriksaan laporan keuangan Cuci Motor OKE dilakukan setiap akhir bulan. apakah penempatan dana sudah sesuai dengan rencana keuangan Cuci Motor OKE. Hal ini dilakukan karena bahwa dalam perencanaan keuangan sebelumnya sudah ditetapkan target dan kemudian ditempatkan dana sesuai dengan kebutuhan masing-masing bagian yang ada.

Cuci Motor OKE sudah menerapkan manajemen keuangan namun manajemen keuangan yang diterapkan masih sederhana, hal ini terlihat dari pembukuan laporan keuangan masih menggunakan buku kecil sederhana. Karena masih tergolong bisnis kecil dan sederhana, Pemilik tidak menggunakan tenaga ahli untuk mengatur keuangan Cuci Motor OKE, melainkan hanya meminta bantuan kepada istrinya.

Operasional Jasa

Perencanaan yang terdapat di Cuci Motor OKE di fungsi operasional dimaksudkan untuk menentukan tujuan operasional yang dilakukan Cuci Motor OKE. Menurut Bapak Supriyatno perencanaan operasional Cuci Motor OKE yaitu dengan menentukan tujuan operasional jangka panjang dan jangka pendek. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Veronica yang menyatakan bahwa perencanaan operasional bertujuan untuk menentukan tujuan jangka panjang dan jangka pendek dari usaha Cuci Motor OKE ini. Tujuan jangka panjang operasional Cuci Motor OKE adalah mampu menjadi tempat jasa cuci motor yang mampu berkembang menjadi besar. Sedangkan tujuan jangka pendek operasional Cuci Motor OKE adalah tentu memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dan mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen yang memakai jasa cuci motor di Cuci Motor OKE ini.

Pengorganisasian di fungsi operasional dilakukan dengan menetapkan tugas dan tanggung jawab kepada para karyawan Cuci Motor OKE terhadap aktivitas operasional Cuci Motor

OKE. Menurut Bapak Supriyatno pengorganisasian pada fungsi operasional di maksudkan untuk menetapkan tugas para karyawan, sehingga para karyawan mengetahui tugas masing-masing didalam aktivitas operasional Cuci Motor OKE. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Veronica yang menyatakan bahwa pengorganisasian operasional Cuci Motor OKE meliputi kegiatan penetapan tugas para karyawan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Sugeng yang mengatakan bahwa memang ada pembagian tugas kepada masing-masing karyawan. Hal tersebut dilakukan dengan maksud supaya para karyawan Cuci Motor OKE mengerti, tidak saling bertanya, memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Cuci Motor OKE dalam memberikan pengarahan operasional adalah dengan dilakukannya penetapan urutan kerja karyawan. Menurut Bapak Supriyatno pengarahan operasional yang diberikan yaitu menentukan jadwal operasional mulai dari jam buka pukul berapa hingga jam tutup pukul berapa, serta menetapkan urutan kerja karyawan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Ibu Veronica yaitu pengarahan tersebut berupa penetapan jadwal urutan kerja. Hal ini diperkuat dengan Sugeng yang mengatakan bahwa memang ada penetapan urutan kerja. Penetapan urutan kerja karyawan yang dimaksud disini adalah urutan kerja mencuci motor dari ketujuh karyawan Cuci Motor OKE. Hal ini dilakukan supaya dari ketujuh karyawan yang dimiliki Cuci Motor OKE tidak saling bertanya kebingungan kapan gilirannya untuk mencuci motor dan tidak saling berebut untuk mencuci motor antara karyawan satu dengan karyawan yang lainnya. Setiap karyawan di beri upah Rp. 3.000 per 1 unit sepeda motor dan Rp. 9.000 per 1 unit mobil.

Tabel 1. Urutan Kerja Karyawan

No. Urut Mencuci	Nama Karyawan
1	Sugeng
2	Temu
3	Antok
4	Irul
5	Lucky
6	Dio
7	Yudi

Sumber: Data diolah

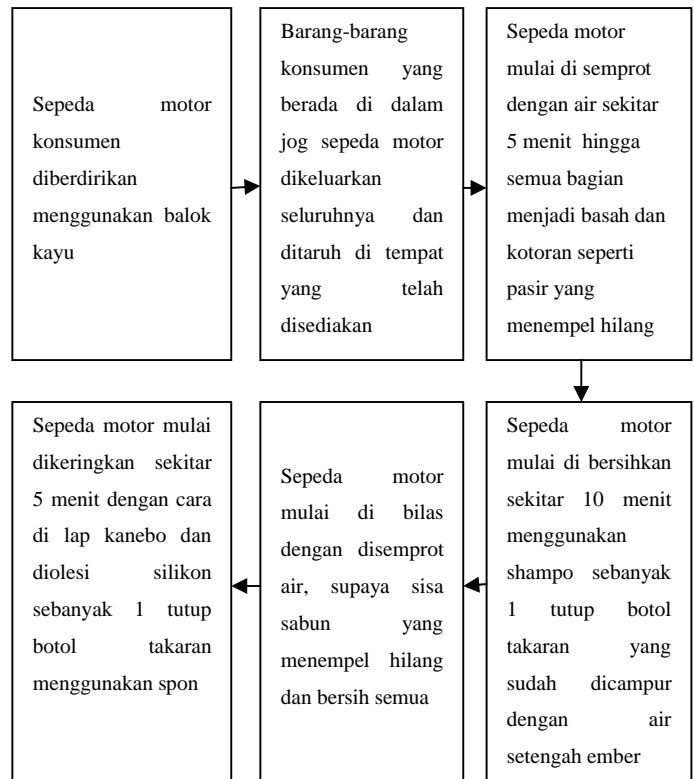
Dari tabel di atas dapat dilihat siapakah terlebih dahulu yang mendapatkan giliran mencuci motor konsumen, yang pertama mencuci adalah Sugeng diikuti oleh Temu dan seterusnya. Apabila pada saat tiba giliran untuk mencuci ternyata karyawan tersebut tidak ada ditempat, maka akan dilewati oleh karyawan yang berikutnya. Sedangkan pengendalian atau pengawasan dilakukan untuk mengevaluasi atas hasil kinerja operasional yang terdapat di Cuci Motor OKE. Evaluasi dimaksudkan untuk mengetahui apakah rencana yang ditetapkan terhadap fungsi operasional sudah sesuai dengan rencana atau tidak. Cuci Motor OKE harus dapat membuktikan kepada konsumen bahwa Cuci Motor OKE dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga para konsumen pun merasa puas memakai jasa cuci motor di Cuci Motor OKE.

Sedangkan pengendalian atau pengawasan dilakukan untuk mengevaluasi atas hasil kinerja operasional yang terdapat di Cuci Motor OKE. Menurut Bapak Supriyatno evaluasi itu dilakukan dengan cara membandingkan hasil kerja operasional

yang sudah dilakukan dengan tujuan operasional yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan Ibu Veronica bahwa tujuan utama dari pengendalian operasional Cuci Motor OKE adalah untuk melihat hasil kinerja operasional itu sendiri. Cuci Motor OKE harus dapat membuktikan kepada konsumen bahwa Cuci Motor OKE dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga para konsumen pun merasa puas memakai jasa cuci motor di Cuci Motor OKE.

Standard Operating Procedure

Standard operasional yang diterapkan oleh Cuci Motor OKE dapat dilihat dari gambar *flowchart* berikut ini :



Gambar 2. Standard Operating Procedure Cuci Motor OKE
Sumber : data diolah

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan bahwa untuk mencuci 1 unit sepeda motor dibutuhkan waktu kurang lebih sekitar 20 menit.

Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia Cuci Motor OKE mencakup pada kegiatan proses perekrutan, penyeleksian untuk sumber daya manusia tersebut sesuai dengan kebutuhan, dan apakah orang yang bersangkutan sesuai dengan tugas yang akan diberikan. Menurut Bapak Supriyatno perencanaan yang terdapat di fungsi sumber daya manusia pada Cuci Motor OKE adalah proses perekrutan karyawan dimana karyawan tersebut tidak harus yang mempunyai pengalaman dalam bidang cuci motor. Hal ini sesuai dengan Ibu Veronica yang mengatakan bahwa untuk menjadi karyawan Cuci Motor OKE tidak diperlukan keahlian khusus. Hal ini juga diperkuat oleh Sugeng yang mengatakan tidak perlu keahlian khusus untuk menjadi karyawan Cuci Motor OKE yang terpenting mampu mencuci motor saja. Pelatihan mencuci motor dapat diberikan kepada karyawan bersamaan pada saat bekerja. Pada umumnya Cuci Motor OKE dalam merekrut karyawan adalah

orang yang direkomendasikan oleh karyawan lainnya, dapat teman maupun saudara dari karyawan tersebut. Hal demikian dilakukan oleh Cuci Motor OKE untuk lebih menghemat biaya dan mempermudah dalam proses rekrutmen.

Tabel 2. Karyawan Cuci Motor OKE

Nama	Lama Bergabung
Sugeng	4 Tahun
Temu	4 Tahun
Antok	2 Tahun
Irul	2 Tahun
Lucky	2 Tahun
Dio	2 Tahun
Yudi	2 Tahun

Sumber : data diolah

Berdasarkan Tabel di atas bahwa sumber daya manusia yang dimiliki Cuci Motor OKE adalah karyawan yang berjumlah 7 orang dimana 2 orang diantaranya aktif dan bergabung dengan Cuci Motor OKE sejak tahun 2010 dan 5 orang diantaranya aktif dan bergabung dengan Cuci Motor OKE sejak tahun 2012. Para karyawan diberikan upah setiap 1 unit sepeda motor memperoleh upah Rp.3.000 dan untuk 1 unit mobil memperoleh upah Rp.9.000.

Pengorganisasian dilakukan berdasarkan pada potensi dari sumber daya manusia yang dimiliki Cuci Motor OKE. Pengorganisasian yang terdapat pada Cuci Motor OKE ditujukan untuk menentukan jenis pekerjaan dan pemberian wewenang kepada masing-masing karyawan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Menurut Bapak Supriyatno pengorganisasian yang dilakukan Cuci Motor OKE adalah dengan menempatkan sumber daya manusia sesuai dengan posisinya yaitu sebagai tukang cuci motor. Hal ini sesuai dengan Ibu Veronica yang mengatakan bahwa pengorganisasian dilakukan untuk menempatkan karyawan sesuai dengan posisinya.

Kegiatan pengarahan dilakukan Cuci Motor OKE untuk membuat karyawan menjadi lebih semangat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang sudah ditentukan oleh pemimpin. Menurut Bapak Supriyatno pengarahan yang terdapat di Cuci Motor OKE adalah dengan memberikan instruksi kepada karyawan tentang bagaimana mencuci motor yang baik dan benar, dan biasanya itu saya lakukan diawal karyawan tersebut bergabung dengan Cuci Motor OKE. Hal ini sesuai dengan Ibu Veronica yang mengatakan bahwa arahan tersebut diberikan kepada karyawan supaya mereka mengerti mengenai tugas masing-masing. Hal tersebut diperkuat oleh Sugeng yang mengatakan bahwa para karyawan diberikan arahan berupa bagaimana cara mencuci kendaraan yang baik dan benar. Hal tersebut dilakukan untuk tetap menjaga kepuasan konsumen menggunakan jasa cuci motor di Cuci Motor OKE.

Tujuan dari pengendalian yang dilakukan oleh Cuci motor OKE adalah untuk mengevaluasi kinerja karyawan dalam kurun waktu tertentu apakah sudah sesuai dengan SOP (*standard operating procedure*). Menurut Bapak Supriyatno pengendalian atau pengawasan pada sumber daya manusia Cuci Motor OKE dilakukan dengan menerima pendapat maupun komentar dari beberapa konsumen pemakai jasa cuci motor di Cuci Motor OKE mengenai kinerja karyawan,

apakah selama terdapat keluhan atas pelayanan jasa cuci motor yang diberikannya. Hal ini sesuai dengan Ibu Veronica yang mengatakan bahwa selama ini memang belum ada keluhan dari para pelanggan. Apabila ternyata belum mampu memberikan kepuasan kepada konsumen, Cuci Motor OKE akan segera melakukan perbaikan dalam hal pelayanan kepada konsumen. Sampai pada saat ini, saran maupun kritik yang diberikan oleh konsumen kepada Cuci Motor OKE menunjukkan komentar yang relatif baik.

Hasil Analisis Lingkungan Internal

Berikut kekuatan yang dimiliki Cuci Motor OKE.

a. Mempunyai karyawan cukup banyak

Cuci Motor OKE memiliki karyawan dengan jumlah cukup banyak apabila dibandingkan dengan pesaing terdekatnya yaitu Cuci Motor Gress. Cuci Motor OKE memiliki 7 orang karyawan sehingga para konsumen tidak perlu mengantri terlalu lama. Karena apabila konsumen mengantri terlalu lama ditakutkan konsumen tersebut merasa jenuh dan tidak mau lagi menggunakan jasa cuci motor di Cuci Motor OKE.

Tabel 3. Perbandingan Jumlah Karyawan

Nama Tempat Usaha	Jumlah Karyawan yang Dimiliki
Cuci Motor OKE	7 orang karyawan
Cuci Motor Gress	5 orang karyawan

Sumber : data diolah

b. Lokasi sangat strategis

Lokasi Cuci Motor OKE yang terletak di Jalan A.Yani No.75 Surabaya yang berdekatan dengan jalan raya membawa keuntungan tersendiri. Cuci Motor OKE tidak perlu melakukan promosi secara besar-besaran karena dengan letak Cuci Motor OKE yang berada disamping jalan raya, otomatis secara tidak langsung para pengguna motor yang sedang melintas dapat melihat jasa cuci motor yang ditawarkan oleh Cuci Motor OKE. Hal ini tentu membantu Cuci Motor OKE dalam hal promosi yang berakibat dapat meningkatkan jumlah konsumen dari Cuci Motor OKE itu sendiri.

c. Harga murah

Harga yang ditawarkan oleh Cuci Motor OKE kepada pelanggan dianggap cukup murah apabila dibandingkan dengan pesaing terdekatnya yang memiliki usaha cuci motor sejenis.

Tabel 4. Perbandingan Harga

Jenis Kendaraan	Harga yang DiTawarkan	
	Cuci Motor OKE	Cuci Motor Gress
1 Unit Sepeda Motor	Rp. 7.000	Rp. 8.000
1 Unit Mobil	Rp. 21.000	-----

Sumber : data diolah

Berikut kelemahan yang dimiliki Cuci Motor OKE:

a. Peralatan terutama mesin yang digunakan cenderung berumur tua

Mesin yang digunakan Cuci Motor OKE sudah sangat tua, sehingga sering terjadi kerusakan yang mengakibatkan terhambatnya proses operasional Cuci Motor OKE itu sendiri.

b. Teknologi yang digunakan tergolong sangat sederhana

Mesin yang digunakan Cuci Motor OKE masih kuno belum menggunakan teknologi modern seperti penggunaan hidrolik dan sebagainya, tidak hanya itu pencatatan keuangan juga

masih dilakukan dengan cara manual menggunakan buku belum menggunakan teknologi seperti komputerisasi.

c. Belum adanya fasilitas yang memadai

Pada Cuci Motor OKE belum ada fasilitas yang memadai yang dapat mendukung usaha itu sendiri, seperti belum adanya ruang tunggu yang nyaman bagi para pelanggan yang sedang mengantri. Pelanggan atau konsumen yang mengantri masih menggunakan kursi atau bangku seadanya saja.

d. Kurangnya disiplin karyawan

Kurangnya disiplin para karyawan dapat dilihat dari ada beberapa karyawan yang sering terlambat untuk bangun pagi, ataupun pada jam kerja sering tidak berada di lokasi Cuci Motor OKE. Hal ini tentu sangat mengganggu aktivitas operasional Cuci Motor OKE itu sendiri.

e. Promosi yang dilakukan masih kurang

Promosi yang dilakukan oleh Cuci Motor OKE untuk mengenalkan jasa yang di tawarkannya masih kurang karena hanya mengandalkan pemasangan banner saja.

Analisis Lingkungan Eksternal

Analisis lingkungan eksternal dilakukan untuk mengukur adanya tingkat peluang dan ancaman yang dapat dimanfaatkan oleh Cuci Motor OKE. Analisis lingkungan yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

1. Ancaman masuknya pendatang baru

Cuci Motor OKE dalam menghadapi dan mengantisipasi ancaman masuknya pendatang baru yang dapat berpengaruh dalam perkembangan bisnis jasa cuci motor adalah dengan terus memotivasi karyawan untuk lebih meningkatkan pelayanannya kepada konsumen, menekankan kualitas dalam mencuci dimana mencuci motor dengan cepat namun tetap bersih. Dengan demikian diharapkan konsumen tidak perlu menunggu dan mengantri terlalu lama, sehingga konsumen merasa puas dan tidak beralih menggunakan jasa cuci motor ditempat lain. Untuk saat ini jasa cuci motor yang merupakan pendatang baru dan merupakan ancaman bagi Cuci Motor OKE adalah Cuci Motor Gress, usaha cuci motor ini didirikan pada akhir tahun 2012 yang terletak di Jl. A. Yani no.75 Surabaya, dimana lokasinya sendiri berjarak kurang lebih 50 meter dengan Cuci Motor OKE.

2. Persaingan sesama perusahaan

Saat ini tempat jasa cuci motor yang menjadi pesaing bagi Cuci Motor OKE adalah selain Cuci Motor Gress yang lokasinya berdekatan dengan Cuci Motor OKE pesaing lainnya adalah Grees Mobil yang terletak di Jl. Kutisari Besar 11-15 Surabaya. Dimana Grees Mobil mempunyai banyak kelebihan dibandingkan dengan Cuci Motor OKE diantaranya adalah penggunaan teknologi yang lebih canggih seperti hidrolis dan Grees Mobil juga sudah dilengkapi dengan fasilitas yang cukup memadai seperti ruang tunggu dilengkapi dengan AC dan Wifi sehingga mampu memanjakan konsumen. Cuci Motor OKE dalam menghadapi hal tersebut harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan menggunakan harga yang lebih murah untuk menarik minat konsumen.

3. Ancaman dari produk pengganti

Meskipun faktor produk pengganti ini tidak terlalu besar pengaruhnya, karena yang paling penting dalam dunia bisnis cuci motor adalah lokasi tempat usaha, akan tetapi tetap harus diwaspadai, terutama untuk mempertahankan kinerja perusahaan yang cukup tinggi. Contoh produk pengganti,

diantaranya adalah cuci motor salju dan cuci motor aroma. Karena apabila banyak masyarakat yang berganti menggunakan kedua jasa cuci motor tersebut tentu akan mengurangi jumlah pengguna jasa cuci motor tradisional.

4. Kekuatan tawar-menawar konsumen

Konsumen bagi Cuci Motor OKE sangat memiliki peranan yang sangat penting, oleh karenanya hubungan antara konsumen dengan perusahaan harus tetap terjaga dengan baik. Dampak kekuatan tawar-menawar terhadap jasa Cuci Motor OKE tidak ada, karena tarif yang ditawarkan Cuci Motor OKE kepada para konsumen terbilang cukup murah apabila dibandingkan dengan pesaing terdekatnya yang memiliki jasa cuci motor sejenis dengan Cuci Motor OKE.

5. Kekuatan tawar-menawar pemasok

Pemasok akan memiliki pengaruh yang lebih besar dalam suatu industri jika hanya didominasi oleh sedikit perusahaan, dan perbedaan harga antar pemasok. Supplier shampo dan silikon Cuci Motor OKE adalah CV ALBA SAMUDRA CHEMICAL.

Hasil Analisis Lingkungan Eksternal

Berikut ancaman yang dimiliki Cuci Motor OKE:

a. Tingkat Ancaman produk substitusi yang tinggi

Hal ini ditandai dengan adanya pesaing jasa cuci motor lain yang lebih bagus dibandingkan dengan Cuci Motor OKE karena memiliki peralatan dan teknologi modern serta dilengkapi fasilitas yang lebih memadai. Hal tersebut harus diperhatikan oleh Cuci Motor OKE karena dapat berpengaruh terhadap penjualan Cuci motor OKE itu sendiri. Untuk itu Cuci Motor OKE harus dapat mempertahankan pelayanan yang maksimal terhadap para konsumennya dan menggunakan harga yang lebih murah sehingga para konsumennya tidak beralih pada tempat jasa cuci motor yang lain.

b. Banyak munculnya pendatang baru

Pendatang baru yang mempunyai usaha sejenis dan segmen pasar yang sama dengan Cuci Motor OKE tentu menjadi ancaman bagi Cuci motor OKE itu sendiri karena apabila calon konsumen lebih memilih menggunakan jasa cuci motor ditempat lain tentu mengurangi jumlah pelanggan Cuci Motor OKE.

c. Kekuatan tawar-menawar pemasok tinggi

Hal ini menjadi ancaman karena Cuci Motor OKE hanya memiliki satu pemasok saja untuk shampo dan silikon yang dipergunakan dalam aktivitas operasional setiap harinya.

d. Persaingan harga dan pelayanan yang semakin ketat

Banyaknya pesaing yang bergerak dalam bisnis yang sama membuat persaingan harga dan pelayanan semakin ketat.

Berikut peluang yang dimiliki Cuci Motor OKE:

a. Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor

Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang selalu meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini tentu menjadi peluang sangat bagus untuk mendirikan usaha yang berhubungan dengan kendaraan bermotor.

b. Gaya hidup masyarakat dipertanian

Masyarakat yang tinggal di perkotaan cenderung sangat sibuk sehingga malas dan tidak punya waktu untuk mencuci kendaraan mereka

c. Dekat dengan pemukiman dan pusat perbelanjaan

Sangat memungkinkan Cuci Motor OKE untuk mengembangkan usahanya, dikarenakan dekat dengan

permukiman dan pusat perbelanjaan yang mengaikabtkan tempat Cuci Motor OKE mudah dikenal, jadi membantu dalam hal promosi.

Analisis SWOT

Berdasarkan hasil identifikasi faktor internal dan eksternal Cuci Motor OKE diatas, dapat dilakukan analisis SWOT untuk mencocokkan matrik Cuci Motor OKE. Matrik ini dapat menggambarkan peluang dan ancaman dari faktor eksternal yang dihadapi oleh perusahaan dan menyesuaikannya dengan kekuatan dan kelemahan dari faktor internal yang dimiliki oleh Cuci Motor OKE. Berikut adalah matrik yang menggambarkan SWOT Cuci Motor OKE :

Tabel 5. Matriks Analisis SWOT

	Strength (S) 1. Harga murah 2. Lokasi strategis dimana dekat dengan jalan raya 3. Memiliki 7 orang karyawan	Weakness (W) 1. Fasilitas yang dimiliki minim 2. Kurangnya disiplin karyawan 3. Promosi yang dilakukan masih kurang
Opportunity (O) 1. Jumlah pengguna motor yang terus bertambah 2. Gaya hidup masyarakat perkotaan 3. Dekat dengan pemukiman dan pusat perbelanjaan	Strategi SO - Mengembangkan loyalitas pelanggan (S1, O1) - Meningkatkan strategi pemasaran (S2, O2) - Menambahkan jenis usaha selain jasa cuci motor namun dapat dijalankan secara bersamaan (S3, O3)	Strategi WO - Menambahkan fasilitas yang belum ada (W1, O1). - Mencari karyawan baru yang dapat bekerja lebih disiplin (W2, O2) - Melakukan promosi secara berkala (W3, O3)
Threats (T) 1. Munculnya pendatang baru 2. Hanya mempunyai satu pemasok atau <i>supplier</i> 3. Persaingan harga dan pelayanan yang semakin ketat	Strategi ST - Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen (S1, T1) - Mencari pemasok lainnya (S2, T2) - Memaksimalkan kinerja SDM (S3, T3)	Strategi WT - Memperbaiki fasilitas yang dimiliki (W1, T1) - Memperbaiki dan meningkatkan kinerja SDM (W2, T2) Melakukan promosi secara rutin, meningkatkan kualitas produk dan strategi pemasaran (W3, T3)

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan pada hasil analisa SWOT, beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Cuci Motor OKE adalah:

- Berdasarkan strategi SO
 - Mengembangkan loyalitas pelanggan, Mengembangkan loyalitas pelanggan dengan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas menggunakan jasa cuci motor di Cuci Motor OKE.
 - Meningkatkan strategi pemasaran, Cuci Motor OKE harus mampu meningkatkan pemasaran ditandai dengan meningkatnya jumlah konsumen melalui perluasan pangsa pasar.
 - Penambahan jenis usaha baru, Cuci Motor OKE dapat menambahkan jenis usaha selain jasa cuci motor namun harus bisa dijalankan secara bersamaan dengan jasa cuci motor.
- Berdasarkan strategi WO

- Penambahan fasilitas, membangun fasilitas baru seperti di bangunnya toilet, hal ini bertujuan untuk meningkatkan rasa nyaman konsumen pengguna jasa Cuci Motor OKE.

- Mencari karyawan baru, mengganti karyawan yang kurang disiplin dengan karyawan baru yang lebih disiplin dalam bekerja.

- Melakukan promosi secara rutin, hal ini perlu dilakukan mengingat promosi yang dilakukan saat ini masih dirasa kurang. Cuci Motor OKE dapat melakukan promosi dengan membuat selebaran atau pembagian brosur.

3. Berdasarkan strategi ST

- Meningkatkan pelayanan konsumen, Cuci Motor OKE harus mampu membuktikan kepada konsumen, walaupun harga yang ditawarkan murah namun tetap memperhatikan kualitas pelayanan.

- Mencari pemasok lain, Cuci Motor OKE harus mencari pemasok lainnya, jadi tidak tergantung pada satu pemasok saja.

- Memaksimalkan kinerja SDM, Cuci Motor OKE dapat memaksimalkan kinerja SDM yang sudah dimiliki.

4. Berdasarkan strategi WT

- Memperbaiki fasilitas yang dimiliki, Cuci Motor OKE dapat memperbaiki fasilitas yang sudah ada, seperti ruang tunggu yang dibangun lebih nyaman bagi konsumen.

Formulasi Strategi Bisnis Cuci Motor OKE

Upaya dalam merumuskan formulasi strategi pengembangan bisnis untuk Cuci Motor OKE, maka strategi yang baik digunakan adalah strategi *differentiation*, dengan rincian sebagai berikut:

- Cuci Motor OKE dapat menambahkan jenis usaha baru selain jasa cuci motor namun harus dapat dijalankan secara bersamaan dengan jasa cuci motor, seperti membuka bengkel, jual beli aksesoris motor, cuci helm, tambal ban, maupun ganti oli. Dengan begitu konsumen merasa lebih puas karena pada satu tempat tidak hanya terdapat jasa cuci motor melainkan ada juga jasa lain sehingga dapat menghemat waktu dan tidak perlu berpindah tempat.

- Cuci Motor OKE dapat menambahkan fasilitas seperti membuat ruang tunggu yang cukup nyaman dan dilengkapi dengan wifi, kamar mandi atau WC yang bersih dan nyaman, serta tempat penyimpanan helm bagi konsumen yang mengantri. Itu semua harus dilakukan supaya konsumen merasa nyaman dan terpuaskan sehingga munculah rasa loyal menggunakan jasa cuci motor di Cuci Motor OKE.

Pengembangan Bisnis Cuci Motor OKE

Berdasarkan pada hasil analisis SWOT dan melakukan formulasi strategi pengembangan bisnis terhadap usaha Cuci Motor OKE, maka pengembangan bisnis yang dapat dilakukan oleh Cuci Motor OKE adalah dengan menggunakan teknik perluasan cakupan bisnis (*economic of scope*), yaitu Cuci Motor OKE harus menambah jenis usaha baru namun harus dapat dijalankan secara bersamaan, misalnya seperti cuci helm, ganti oli, tambal ban, servis motor, aksesoris motor dan bahkan usaha lain seperti membuka counter HP. Perluasan cakupan bisnis yang akan di lakukan oleh Cuci Motor OKE memiliki tujuan untuk meningkatkan nilai omzet yang diperoleh dari meningkatnya jumlah konsumen, sehingga perusahaan bisa mengembangkan pengelolaan bisnis jasa cuci

motor sesuai dengan visi dan misi yang sudah ditentukan sebelumnya.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pada analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Pengelolaan jasa cuci motor pada Cuci Motor OKE pada umumnya masih kurang baik dengan beberapa masalah yang muncul dan harus segera diperbaiki. Walaupun secara keseluruhan fungsi manajemen pada masing-masing fungsi bisnisnya sudah berjalan, namun masih terdapat berbagai masalah terutama dalam pengelolaan sumber daya manusiannya. Dua masalah utama pada Cuci Motor OKE yang pertama adalah karyawan yang tidak disiplin yang berakibat pada terhambatnya proses operasional, yang kedua adalah keseluruhan fungsi bisnis hanya diatur oleh Bapak Supriyatno yang dibantu oleh istrinya yaitu Ibu Veronica dimana Bapak Supriyatno dan Ibu Veronica masing-masing mempunyai pekerjaan sendiri diluar mengurus usaha jasa cuci motor di Cuci Motor OKE ini. Akibatnya apabila Bapak Supriyatno dan Ibu Veronica tidak berada di rumah, pengelolaan Cuci Motor OKE sepenuhnya diserahkan kepada karyawan, hal ini tentu mengakibatkan tidak adanya pengawasan oleh pemilik dan memberikan peluang kepada para karyawan untuk berbuat curang.

2. Berdasarkan analisa lingkungan internal dan eksternal, Cuci Motor OKE memiliki kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman sebagai berikut: Kekuatan yang terdapat di Cuci Motor OKE diantaranya adalah memiliki harga yang di tawarkan murah, jumlah karyawan cukup banyak berjumlah sekitar 7 orang, letak Cuci Motor OKE yang sangat strategis, serta harga yang dikenakan untuk jasa cuci motor terbilang murah. Sedangkan kelemahan yang terdapat di Cuci Motor OKE dan perlu mendapat perhatian ekstra untuk perbaikan perusahaan adalah fasilitas yang terdapat di Cuci Motor OKE masih tergolong minim, promosi yang sudah dilakukan masih sangat minim. Peluang yang dimiliki oleh Cuci Motor OKE yang bisa dimanfaatkan adalah jumlah pengguna kendaraan bermotor yang terus bertambah dari tahun ke tahun dan gaya hidup masyarakat dipertanian cenderung sangat sibuk sehingga malas dan tidak punya waktu untuk mencuci kendaraan mereka sendiri. Sedangkan ancaman yang dihadapi oleh Cuci Motor OKE adalah adanya pesaing jasa cuci motor lain yang lebih bagus, adanya pendatang baru yang menjadi pesaing Cuci Motor OKE, dan perilaku konsumen yang berubah-ubah

3. Rencana strategi untuk pengembangan bisnis pada usaha Cuci Motor OKE sebagai perusahaan jasa cuci motor adalah dengan menggunakan teknik perluasan cakupan bisnis (*economic of scope*), karena dinilai sesuai dengan visi dan misi Cuci Motor OKE yaitu untuk rencana jangka panjang, Cuci Motor OKE kedepannya ingin menjadi tempat jasa cuci motor yang lengkap, jadi tidak hanya menawarkan jasa cuci motor, melainkan juga menawarkan jasa lainnya. Sedangkan untuk tujuan jangka pendek, Cuci Motor OKE harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan menciptakan

kepuasan bagi para pelanggan pengguna jasa cuci motor di Cuci Motor OKE.

Saran

Berdasarkan pada analisa yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan bisa berguna bagi Cuci Motor OKE dalam rangka mengembangkan bisnis yang sedang dilakukan saat ini. Saran tersebut diantaranya adalah:

1. Saran untuk menanggulangi masalah kedisiplinan karyawan bagian operasional adalah dengan memberikan sistem *reward and punishment*. Jadi, jika karyawan tersebut memiliki produktivitas tinggi, maka terdapat *reward* yang akan diberikan kepada karyawan tersebut, sedangkan jika karyawan tersebut tidak efektif, maka terdapat *punishment* untuk karyawan tersebut.

2. Cuci Motor OKE hendaknya menyewa orang atau sumber daya manusia tambahan untuk membantu mengawasi aktivitas operasional para karyawan disaat *owner* tidak berada di tempat.

3. Cuci Motor OKE hendaknya bisa menambah usaha baru namun yang dapat dijalankan secara bersamaan dengan jasa cuci motor. Contohnya adalah menggabungkan usaha jasa cuci motor dengan cuci helm, ganti oli, tambal ban, servis motor, dan usaha lain seperti buka counter pulsa. Sangat disayangkan apabila jumlah konsumen pengguna kendaraan bermotor yang begitu banyak di sia-siakan begitu saja.

4. Cuci Motor OKE hendaknya mulai merencanakan terhadap penambahan fasilitas seperti dibangunnya ruang tunggu yang memadai dan nyaman bagi konsumen yang sedang mengantri, dan dibangunnya toilet. Hal tersebut dilakukan demi peningkatan kenyamanan konsumen yang berakibat tidak larinya konsumen ke tempat jasa cuci motor yang lainnya.

5. Meningkatkan promosi yang sudah dilakukan, dapat berupa pemberian selebaran dan brosur kepada calon konsumen.

DAFTAR REFERENSI

- Alam S. (2006). *Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Alex Madji. (3 Oktober, 2011). *Untung Rp 10 Juta Per Bulan, Prima Auto Wash Balik Modal 1,5 Tahun*. WartaUKM
- Assauri, Sofjan. (2008). *Manajemen produksi dan operasi*. (4th ed.). Jakarta: Lembaga Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Assauri, Sofjan. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Bateman, Thomas S. dan Snell, Scott A. (2008). *Manajemen: Kepemimpinan dan Kolaborasi dalam Dunia yang Kompetitif*. (7th ed., Buku. 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Bungin, Burhan. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial : Format-format kuantitatif dan kualitatif*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Canon, Perreault, dan McCharty. (2008) *Pemasaran Dasar Pendekatan Menejerial Global*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- David, Fred R. (2009). *Manajemen Strategis: Konsep*. (12th ed., Vol. 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Edwin B. Flippo, (2002). *Personel Management (Manajemen Personalia)*, Edisi VII Jilid II, Terjemahan Alponso S, Erlangga, Jakarta

- Griffin, Ricky W dan Ebert, Ronald J. (2006). (Texas A & M University). *Bisnis*. (7th ed., Jilid 2). Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Handoko, T. Hani. (2011). *Manajemen*. (ed., 2). Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta. Anggota IKAPI.
- Hartanto. (April, 2010). *Bisnis cuci motor dan cuci Helm Otolink* Retrieved May 29, 2012 from <http://otolink.blogspot.com/p/peluang-usaha-cuci-motorcuci-helm.html>
- Heizer & Render (2004). *Operations management*. (7th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Herjanto, Eddy. 2003. *Manajemen produksi dan operasi*. (2nd ed.). Jakarta : Grasindo.
- Henry Simamora. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-3. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Horne dan Wachowicz (2000). *Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan Buku I Edisi 9*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ismail Yusanto (2002). *Pengantar Manajemen Syariat*. Jakarta: Khairul Bayan.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, (2009). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi 13, Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Manullang. (2012). *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moleong, J. L. (2004). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Muhamad. (2004). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta : UII Press.
- Pearce, John A. dan Robinson, Richard B. (2011). *Manajemen Strategi: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti Fredy. (2008). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. PT. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnasari, Ririn Tri. dan Aksa, Mastuti H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Kasus*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Saladin, Djaslim, (2006), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keempat, Bandung : Linda Karya
- Silalahi, Ulber. (2011). *Asas-asas Manajemen*. Bandung: PT. Refika Aditama. Anggota IKAPI.
- Snell, Scott., Bohlander, George. (2010). *Principles of Human Resource Management*, Edisi 15.
- Stanton, William J. (2000). *Fundamentals of Marketing*, 10th Edition, Singapore: McGraw-Hill International.
- Sugiyono. (2009). *Metodologi penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sule, Erni Trisnawati dan Saefullah, Kurniawan. (2005). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Surabaya news portal, (28 Januari, 2013). *Tambah Tahun Surabaya Tambah Macet* Retrieved 16 Januari 2014. From http://www.surabayakita.com/index.php?option=com_content&view=article&id=5679:tambah-tahun-surabaya-tambah-macet&catid=25&Itemid=28
- Suryana. (2006). *Kewirausahaan: Pedoman Praktis: Kiat dan Proses Menuju Sukses*. Jakarta: Salemba Empat.
- Terry, George R. dan Rue, Leslie W. (2012). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Umar, Husein. (2008). *Strategic Management in Action: Konsep, Teori, dan Teknik Menganalisis Manajemen Strategis Strategic Business Unit Berdasarkan Konsep Michael R. Porter, Fred R. David, dan Wheelen-Hunger*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widjajakusuma, M. Karebet & Ismail Yusanto. (2002). *Pengantar Manajemen Syariat*. Jakarta: Khairul Bayan.
- Wijayanto, Dian. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Anggota IKAPI.