

## **BAB III**

### **PENYAJIAN DATA LAPANGAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat PT. Budi Berlian Motor**

PT Budi Berlian Motor adalah sebagai salah satu Authorized Dealer Mitsubishi di Lampung yang berdiri sejak 20 Oktober 2002, yang bergerak dalam bidang penjualan dan layanan jasa otomotif. Perusahaan ini memiliki komitmen sebagai mitra usaha pelanggan dengan adanya layanan 3s ( Sales, Service dan Spare Part ) dan Body Repair.

Saat ini perusahaan ini di pimpin oleh Bapak Hermanto Budiman sebagai Manager di PT Budi Berlian Motor dan Bapak Endang Suhendar sebagai Sales Manager. Perusahaan ini sekarang memiliki 135 karyawan yang dibagi kedalam bagian penjualan, sparepart, part service, body repair, mekanik dan administrasi. Ruang lingkup kegiatan PT Budi Berlian Motor yaitu mencakup penjualan kendaraan Mitsubishi, layanan jasa service, penjualan genuine part Mitsubishi, dan layanan jasa body repair untuk semua jenis/ merk kendaraan (umum). Letak yang cukup strategis yaitu berada di jalan lintas sumatera, tepatnya di Jalan Raya Natar Desa Hajimena Km. 15 Kec.Natar Lampung Selatan. Akses yang mudah di jangkau serta pelayanan yang baik membuat Dealer tersebut selalu ramai. PT Budi Berlian Motor terus mengembangkan fasilitas dan pelayanan yang

diberikan guna tercapainya kepuasan pelanggan. Dengan adanya bengkel service yang siap melayani 24 jam menjadi kelebihan dealer itu sendiri di bandingkan dengan dealer yang lain, bahkan tidak hanya mobil mitsubishi yang dapat melakukan service di bengkel ini namun semua jenis dan merk mobil lain. Tujuan didirikannya Dealer ini adalah untuk memenuhi permintaan konsumen di wilayah lampung.

Sejak didirikan pada tahun 2002 PT Budi Berlian Motor terus mengembangkan jaringan pemasaran guna meningkatkan penjualan kendaraan Mitsubishi di Wilayah Lampung. Selain menitik beratkan penjualan pada produk kendaraan niaga, saat ini PT Budi Berlian Motor juga sudah ditunjuk sebagai Passenger Car Dealer Mitsubishi yang juga siap melayani penjualan kendaraan passanger. Sebagai Authorized Dealer Mitsubishi, PT. Budi Berlian Motor saat ini menerapkan standarisasi pelayanan & bisnis dari PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors Jakarta sebagai ATPM Mitsubishi. Skill petugas service pun terus dikembangkan guna penguasaan tehnik yang dapat meningkatkan kualitas kerja demi tercapainya kepuasan pelanggan.

PT. Budi Berlian memiliki komitmen yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan adanya berbagai program service seperti :

- a. Booking Service  
Merupakan layanan pemesanan order service melalui telephon
- b. Quick Service  
Layanan service cepat khusus periodical maintenance melalui boking service
- c. Program promosi/paket service
- d. Kontrak/kerjasama service  
Mengembangkan kerjasama service kepada perusahaan - perusahaan
- e. Fasilitas service sudah dilengkapi peralatan yang ditunjang dengan sistem computerized seperti MUT (Multi use tester), Scanner Tester, dan Alat uji emisi gas buang
- f. Memiliki layanan mobil MWS (Mitsubishi Workshop Service) yang siap melayani service panggil ditempat
- g. Outpos Service  
Mengadakan outpos diwilayah yang jauh dari bengkel resmi Mitsubishi
- h. Fleet Training  
Aktif mengadakan training bagi mekanik perusahaan – perusahaan yang menjadi rekanan.

Demi memenuhi permintaan konsumen yang semakin besar saat ini PT Budi Berlian Motor telah membuka 4 cabang Dealer di Lampung yaitu:

1) PT. BBM Cabang Tulang Bawang

Jl. Raya Lintas Timur Sumatera Unit II Tulang Bawang

telp: 0726-750345, fax: 0726-750717

2) PT. BBM Cabang Way Jepara Lampung Timur

Jl. Raya Lintas Timur Km 3 Way Jepara – Lampung Timur

telp: 0725-640688, fax: 0725-640477

3) PT. BBM Cabang Pringsewu

Jl. Raya Tambah Rejo Gading Rejo – Pringsewu

telp: 0729-333187, fax : 0729-333279

4) PT. BBM Cabang Kalianda

Jl. Trans Sumatra Kedaton dpn Masjid Agung Kalianda

telp: 0727-321212, fax : 0727-321240

## 2. Visi dan Misi PT Budi Berlian Motor

Visi perusahaan:

“Menjadi dealer otomotif yang terkemuka di Indonesia melalui pelayanan terbaik bagi pelanggan”

Misi perusahaan :

1). Menjadi dealer mobil yang maju dan berkembang sehingga mampu bersaing dengan dealer-dealer mobil lain.

2). Meningkatkan pertumbuhan penjualan dan pangsa pasar di setiap wilayah operasional.

3). Mengembangkan dan menempatkan karyawan sesuai dengan tuntutan kompetensi jabatan, sehingga karyawan memiliki kapasitas serta dapat menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

4). Menerapkan Standar Operasional yang tepat guna, sebagai landasan kerja untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

### **3. DAFTAR KARYAWAN PT. BUDI BERLIAN MOTOR NATAR LAMPUNG SELATAN TAHUN 2016**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
1	Hermanto Budiman	Manager
2	Endang Suhendar	Sales Manager
3	Basuki Salim	ADH
4	Sudarsono	Sales Supervisor PC
5	Hidayat Sapta P	Sales Counsultant PC
6	Domi Sudadi	A.S.S. Manager
7	Azwar Agus	Security
8	Bassoni	Koordinator Security
9	Erham Yori	Security
10	Herwan	Security
11	Ismail	Security
12	M.Zubir	Security
13	Supri	Security
14	Syahroni	Security
15	Rahmatulloh	Driver
16	Andryan	Sparepart Head
17	Darvi Anwar	Sales Counsultant PC
18	Tholib	Kanvaser Spare Part
19	Sutanto	CS & Marketing Service Head
20	Iwan Setiawan	K.a Personalia & C.S.O
21	Sutopo Bagio	Final Cheker Service
22	Solikin	Service Head
23	Hidayat,SE	K.a Administrasi Sales

24	Mukjin/ Ayin	Kasir Sales
25	Nandang Hasan Musadad	Ka. Accounting Pajak
26	Widodo	Sales Supervisor Metro
27	Asep Darmawan	Driver
28	Hendra Asnawi	Sales Spare Part
29	Sulapandri	K.a Body Repair
30	Antoni	Security
31	Narman Purbaya	Security
32	Sri Nandjar,SE	Staff Accounting
33	Didi Prajoko	ADM
34	Iwan Sutanto	K.a IT
35	Felianna	K.a Keuangan
36	Hendra Gunawan	Staff Accounting Pajak
37	Dedi Setya Dharma	Sales Supervisor Kotabumi
38	Yuswita	K.a Accounting
39	M.Nando R.Hakim	Sales Supervisor Bandar Jaya
40	Lukman Hakim	Delivery
41	Inandar	Sales Supervisor Way Kanan
42	Andreas Kamajaya	Sales Counsultant Antasari
43	Nurman	Driver Antasari
44	Suprpto	Kepala Cabang Antasari
45	Sutan K.Wijaya	Sales Counsultant Antasari
46	Nur Cahyono	Final Cheker Body Repair
47	Masri	Oil Man
48	Didi Permulyadi	Sales Counsultant PC
49	Tri Lestari Saputri	Staff Finance
50	Supratiwi S.	Staff Administrasi Sales
51	Nursaidah	Kasir Antasari
52	Maya Novita Sari	Customer Satisfaction Sales
53	Noveria Fenti	Staff Accounting
54	Jefri Hariyanto	Colektor Service
55	Bunyamin	Driver
56	Rochadi	Part Leader
57	Fredrisy	Sales Counsultant Antasari
58	Iis Karlina	Front Chief Body Repair
59	Erlangga Wijaya Sigit	Sales Counsultant PC
60	Selamat Atryanto	Sales Counsultant Kotabumi
61	Supriyadi	Final Cheker
62	Andry Yusnardi	Ware House Chief
63	Yudhistira	CV Service Head
64	Ahmad Saefudin	Sales Spare Part
65	Masli Sumanto	Ware House Spare Part
66	Devriyana Marda	Koordinator Sales Counter PC
67	Emilia Sari	PQR WSC
68	Dedi Heri Subroto	Driver
69	Ayub Indrayono	Driver Spare Part

70	Yudha Prawira.A	Leader PC/LCV
71	Dadang Syafrudin	Mekanik CV
72	Adi Setiawan	Adm Spare part
73	M.Yunandar	Sales Counsultant PC
74	Hesti Audia Eriana	Adm Service
75	Arif Hidayatuloh	Staff Personalia
76	Yuliana	Staff Accounting
77	Lina	Staff Finance
78	Eko Rohandi	Sales Counsultant Metro
79	Muhammad Rosid	Mekanik CV
80	Paryanto	Mekanik MWS/HSK
81	Agus Rianto	Ware House Spare Part
82	Muhamad Iswanto	Ware House Spare Part
83	Hengky Ariwibowo	Adm Body Repair
84	Andi Yulianto	Koordinator Spare Part
85	Antris Al pandy	Mekanik CV
86	Maryatno	Gudang Spare Part
87	Muhammad Nuriswan	MWS/HSK
88	Hendra Gunawan	Mekanik PC/LCV
89	Bagus Seventya Nuri	Leader CV
90	Riyanto	Mekanik PC/LCV
91	Rahmat Januri	Leader PC/LCV
92	Vina Valenta	Staff Accounting
93	Stephany Febriani Indirauli	Staff Accounting
94	Rika Aprilia	Staff Administrasi Sales
95	Jimmy Munai Seche	Final Cheker Body Repair
96	Sandi Septian Putra	Office Boy
97	Nanda Putri Arini	Staff Administrasi Sales
98	Ikrom	Office Boy
99	Bella Ayu Azhari	Adm Spare part
100	Intan Sari	Staff Personalia
101	Boyke Harris Surbakti	Supervisor Sales Padang Cermin
102	Putra Riyadi	Sales Counsultant Padang Cermin
103	Carlinna Patra	Staff Accounting
104	Endin Saprudin	Koordinator Service
105	Novita	Sales Counter PC
106	Iwan Sentosa	Sales Counsultant Kota Bumi
107	Ahmad Munawir	Leader MQP
108	Diky Hermawan	Front Liner
109	Rohiman	Final Cheker Body Repair
110	Eldi Fajri	Sales Counsultant Antasari
111	Mely Istika Cahya	Customer Satisfaction Sales
112	Melisa	Staff Accounting Pajak
113	Desi Mustika Weni	Adm Body Repair
114	Deni Pandwinata	Sales Supervisor Kota gajah
115	Haris Purnomo	Washingman

116	Galuh Pawesti	Sales Counter PC
117	Aan Ansori	Office Boy
118	Anggun Novita Sari	CS. Body Repair
119	Rahmat Romadhon	Staff Gudang Spare Part
120	Erfan Diyansyah	Staff Gudang Spare Part
121	Maria Yunita	Adm Service
122	Ikin Fitriadi	Sales Counsultant Padang Cermin
123	Muhammad	Driver Padang Cermin
124	Erwin Pranoto	Sales Counsultant PC
125	David Mustofa	Mekanik PC/LCV
126	Sapri	Front Liner
127	Ari Sabtono	Mekanik CV
128	Ambrosius Wisnu Widya	Mekanik MQP
129	Jefri Mahendro	Mekanik MWS/HSK
130	Rahmat Febriawan	Toolsman
131	Dimas Catur Budiarto	Staff Gudang Spare Part
132	Ade Kurniawan	Mekanik PC/LCV
133	Burhanudin Robani	Staff Gudang Spare Part
134	Diana Intan Putri	Office Girl
135	Galih Sugeng Wicaksono	Staff Gudang Spare Part
136	Sahrul	Office Boy
137	Erix Arnando	Sales Counsultant PC
138	Dina Kartina	Administrasi Body Repair
139	Erwan Guntoro	Final Cheker Body Repair
140	Ferdinand Sinaga	Sales Supervisor Imam Bonjol
141	Junaidi	Sales Counsultant Kota Gajah
142	M. Ubaydillah	Sales Counsultant Kota Gajah
143	Margareta Helen Dominica	Staff Accounting
144	Ferdi Febryanda, ST.	Sales Counsultant Antasari
145	Ayu Wulandari	Sales Counsultant Antasari
146	Dania Evirianti	CS. Service (LCV/CV)
147	Masitoh	Sales Counter Padang Cermin
148	Arie Mardiano	Staff IT
149	Yuni Sasmita	Front Liner
150	Diki Adi Putra	Frontman Body Repair
151	Ilham	Mekanik MWS/HSK
152	Heri Triyasman	Mekanik PC/LCV
153	Adam Wahyu Firmansyah	Mekanik MQP
154	Marjuni	Mekanik PC/LCV
155	Sajiyanto	Front Liner
156	Saiful Amri	Mekanik MQP
157	Rendy Nurdiansyah	Mekanik PC/LCV
158	Erpan Nurahman	Mekanik MWS/HSK
159	Abdul Hariska	Mekanik MQP
160	Ryan Aditya Suryadi	Mekanik PC/LCV
161	Imam	Mekanik CV



162	Anah Fauziah	Staff Administrasi Sales
163	Rizal Satria	Sales Counsultant PC
164	Tedy Santoso	Sales Counsultant Padang Cermin
165	Monica	Kasir Service
166	M.Ihsan Fikri	Staff Body Repair
167	Ahmad Arif	Staff Body Repair
168	Alnadi Septama	Staff Body Repair
169	Fera Ibnu Alfian	Staff Spare Part
170	Andrea Bayu Sonata	Staff Spare Part
171	Gatot Jayadi	Sales Counsultant Imam Bonjol
172	Desta Ayu Arbaguta	Staff Body Repair
173	I Made Widana	Mekanik
174	M. Jepri Kurniawan	Administrasi Body Repair
175	Joneri	Sales Counsultant Kotabumi
176	Hariyanto	Sales Counsultant PC

## **B. Strategi Yang Dilakukan Pada PT Budi Berlian Motor Natar Lampung Selatan**

Setiap perusahaan pasti mempunyai tujuan untuk tetap berkembang dan eksis di dunia usaha, agar dapat tetap eksis di dunia usaha suatu perusahaan harus mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Salah satu cara agar mampu bersaing dengan perusahaan lain, suatu perusahaan harus memiliki strategi dalam berbisnis. Strategi bisnis adalah dalam satu kata, keunggulan bersaing. Satu-satunya maksud perencanaan strategi adalah untuk memungkinkan suatu perusahaan memperoleh, seefisien mungkin, kedudukan paling akhir yang dapat dipertahankan dalam menghadapi pesaing-pesaingnya.

Strategi yang dijalankan Rasulullah saw meliputi strategi operasi, strategi sumberdaya manusia, strategi keuangan, strategi pemasaran dan strategi promosi. setiap masing-masing strategi pasti memiliki kelemahan dan kelebihan. Penerapan Strategi yang dilakukan di dalam sebuah

perusahaan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup suatu perusahaan karena suatu strategi yang baik dan tepat dapat membuat perusahaan lebih unggul dalam bersaing dengan perusahaan lain.

Strategi yang diterapkan pada PT Budi Berlian Motor ini adalah strategi promosi. Dimana Perusahaan menggunakan strategi promosi dalam memasarkan produk kepada konsumen. Kegiatan promosi ini merupakan cara untuk memberitahukan produk di pasaran, sehingga konsumen dapat mengetahui tentang produk-produk yang ada di perusahaan.

Promosi yang dilakukan oleh PT Budi Berlian Motor yaitu:

1. Periklanan

Berbagai macam kegiatan dilakukan oleh PT Budi Berlian Motor untuk memasarkan produknya. Kegiatan periklanan tersebut dilakukan melalui radio, surat kabar dan televisi. Selain itu periklanan dilakukan dengan cara menyebarkan brosur produk PT Budi Berlian Motor kepada masyarakat. Pemasangan poster, spanduk, baliho, dan *billboard* di tempat yang strategis juga dilakukan untuk megiklankan produk tersebut.

2. Promosi Penjualan

PT Budi Berlian Motor melakukan promosi penjualan dengan cara memberikan potongan uang muka, potongan angsuran kepada konsumen setiap pembelian produk PT Budi Berlian Motor.

### 3. Penjualan pribadi (*Personal Selling*)

Penjualan pribadi dilakukan oleh *Counter sells (CS)* dengan cara memberikan informasi secara langsung kepada konsumen mengenai produk yang dimiliki PT Budi Berlian Motor serta menjelaskan keunggulan yang dimiliki.

### 4. Publisitas

Kegiatan promosi dengan publisitas dilakukan dengan melakukan kegiatan amal, kemudian dengan menjadi sponsorship dalam kegiatan pameran, gathering dan lain sebagainya. Sehingga dapat selalu dekat dengan konsumen dan dapat memberikan kesan yang baik kepada konsumen.

Bapak Darsono selaku Sales Supervisor PC mengatakan bahwa perusahaan PT Budi Berlian Motor Natar Lampung Selatan menjual 3 jenis produk mobil yaitu yang pertama mobil pribadi dan yang kedua mobil angkutan. terdapat beberapa type kendaraan pada mobil pribadi dan mobil angkutan, dari beberapa jenis dan type kendaraan menawarkan kelebihan dan kekurangan masing-masing sesuai dengan kebutuhan konsumen.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Sudarsono, wawancara, Sales Supervisor PC, PT Budi Berlian Motor, Tanggal 5 september 2016

Menurut Bapak Sutanto selaku CS & Marketing Service Head upaya yang dilakukan perusahaan PT Budi Berlian Motor agar tetap unggul bersaing dengan perusahaan lain yaitu: melalui pengembangan fasilitas dan pelayanan bengkel service yang siap melayani 24 jam dan mobil service yang selalu siap siaga menghampiri mobil pelanggan yang sedang rusak, pelayanan ini menjadi kelebihan dealer itu sendiri di bandingkan dengan dealer yang lain, bahkan tidak hanya mobil mitsubishi yang dapat melakukan service di bengkel ini namun semua jenis dan merk mobil lain.<sup>2</sup>

Strategi perusahaan akan menentukan keberhasilan dan hidup matinya perusahaan tersebut, maka dari itu dalam memilih strategi harus memperhatikan resiko yang akan dihadapi nantinya. setiap strategi yang diterapkan sangat mempengaruhi keunggulan bersaing suatu perusahaan. didalam menjalankan strategi Perusahaan PT Budi Berlian Motor sangat memperhatikan etika-etika di dalam berbisnis. Yaitu: kejujuran, integritas, memenuhi janji serta komitmen yang dibuat, loyalitas, keadilan, kepedulian, penghargaan, mematuhi aturan, jiwa kepemimpinan serta menjaga reputasi perusahaan.

---

<sup>2</sup> Sutanto, wawancara, CS & Marketing Service Head, PT Budi Berlian Motor, Tanggal 5 september 2016

Dalam menjalankan suatu usaha terdapat aturan dan batasan-batasan dalam menghadapi para pesaing. Aturan dan batasan yang diterapkan pada PT Budi Berlian Motor yaitu tidak boleh melakukan kekerasan dalam bersaing, tidak boleh menghalalkan segala macam cara yang dapat merugikan orang lain untuk mendapatkan pelanggan. jika aturan itu dilanggar maka terdapat sanksi yang besar bagi pelakunya.

Menurut Bapak Domi Sudadi selaku A.S.S Manager, selama 2 tahun terakhir ini perusahaan PT Budi Berlian Motor Natar Lampung Selatan mengalami peningkatan penjualan. Pada tahun 2014 penjualan mobil mencapai 35% sedangkan pada tahun 2015 mencapai 55% dari stok yang ada di gudang. Peningkatan penjualan yang terjadi mencapai 20%. Hal ini di sebabkan karena pangsa pasar yang cukup luas, kepercayaan konsumen kepada perusahaan, kesetiaan pelanggan dan strategi yang diterapkan berjalan cukup efektif dalam meningkatkan penjualan pada PT Budi Berlian Motor Natar Lampung Selatan. <sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Domi Sudadi, wawancara, A.S.S Manager, PT Budi Berlian Motor, Tanggal 5 september 2016