

## BAB II

### TINJAUAN UMUM FASILITAS LAYANAN OTOMOTIF

#### 2.1. Pengertian Umum

Fasilitas layanan otomotif adalah fasilitas yang disediakan oleh perusahaan atau penyedia jasa untuk penjualan, pembelian, perbaikan, perawatan, modifikasi dari otomotif itu sendiri. Layanan otomotif merupakan tempat yang menyediakan kebutuhan akan dan bagi mobil yang meliputi kegiatan promosi jual-beli dan kegiatan perbaikan serta perawatan (bengkel).

Fasilitas yang digunakan untuk mendukung kegiatan utama tersebut, dibutuhkan area *test drive* yang menyediakan ruang uji coba, baik untuk mobil yang baru diperbaiki maupun mobil yang akan dibeli. Pengenalan secara langsung terhadap produk yang ditawarkan dengan cara uji coba merupakan kegiatan yang sangat mendukung promosi karena calon konsumen dapat merasakan langsung keunggulan produk yang ditawarkan.

Fasilitas layanan otomotif yang banyak diminati konsumen saat ini adalah bengkel modifikasi. Kegiatan modifikasi ini dapat berupa modifikasi untuk menambah kemampuan mobil, untuk penampilan, atau keduanya. Pemodelasian dalam hal kemampuan mobil membutuhkan area dalam bentuk sirkuit untuk menguji coba kemampuan baru, sedangkan pemodifikasian penampilan lebih membutuhkan ruang pameran sebagai tempat memamerkan hasil modifikasi masing-masing mobil.

## 2.2. Tinjauan Pelaku

Fasilitas layanan otomotif melibatkan banyak pelaku didalamnya secara garis besarnya dapat dibedakan sebagai pengelola, karyawan dan pengunjung akan tetapi tentu saja terdapat perbedaan pelaku di fasilitas layanan otomotif tergantung dari jenis layanan yang disediakan ataupun besar kecil layanan yang disediakan..

Pengelola didalam dealer mobil terdiri dari para beberapa manager seperti manager keuangan, manager pemasaran dan manager teknisi. Toko *spare part* atau salon mobil yang tidak begitu besar hanya membutuhkan seorang manager saja untuk mengurus keuangan, pemasaran dan teknisi.

Karyawan di dalam sebuah dealer meliputi administrasi, sales, teknisi, tukang parkir, satpam dan cleaning service. Bengkel hanya membutuhkan teknisi saja untuk memperbaiki dan merawat mobil itu sendiri. Toko *spare part* hanya membutuhkan teknisi untuk mmemasang atau mengganti bagian mobil yang sudah rusak atau aus. Salon mobil membutuhkan designer, teknisi mesin, teknisi audio ataupun pengecat yang handal.

Pengunjung dari fasilitas otomotif juga bermacam-macam mulai dari calon pembeli, olah ragawan (balap dan off road) dan kolektor. Calon pembeli biasanya mengunjungi dealer yang menyediakan pusat jual beli ataupun tukar tambah kendaraan. Olah ragawan mengunjungi bengkel untuk memodifikasi dan merawat mobilnya sehingga bisa kuat,tangguh serta cepat untuk kejuaraan yang diikutinya. Kolektor mendatangi dealer mencari mobil

dengan design artistik atau ke salon mobil untuk merubah bentuk penampilan dari mobilnya.

### **2.3. Jenis Kegiatan Pelayanan**

Kegiatan yang dilakukan oleh fasilitas layanan otomotif bermacam-macam mulai dari penjualan, pembelian, tukar tambah, perbaikan, perawatan modifikasi kendaraan, dan uji kendaraan. Penjualan, pembelian dan tukar tambah mobil dilakukan di dealer, perbaikan dan perawatan di bengkel serta modifikasi dilakukan di salon mobil.

Kegiatan jual beli, tukar tambah ditambah dengan kegiatan promosi tidak saja dilakukan di dealer saja. Terobosan telah dilakukan dengan mengadakan pameran serta jual beli di tempat-tempat umum seperti mall, jalan raya, lapangan/area parkir atau gedung serba guna. Kegiatan perbaikan atau service tetap dilakukan di bengkel karena keterbatasan ruang dan peralatannya itu sendiri. Kegiatan uji ketangguhan dan kecepatan mobil hanya dapat dilakukan di jalan raya yang tentu saja akan mengganggu pengguna jalan lainnya belum bisa diwadahi.

### **2.4. Klasifikasi Fasilitas Layanan Otomotif**

Untuk membagi jenis atau klasifikasi layanan otomotif terlebih dahulu dibedakan dahulu jenis kendaraan itu sendiri. Kendaraan dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor, sedangkan kendaraan bermotor sendiri dibedakan menjadi :

a. *Passenger car* (Mobil penumpang)

Contoh : sedan, jeep, station wagon, suburan, combi , mini cab dan lain-lain.

b. *Commercial Goods* (Mobil beban)

Contoh : truk barang, truk derek, truk tangki, truk pemadam api, truk traktor, pick up, ambulance, mobil jenazah dan lain-lain.

c. *Bus* (Bis)

Contoh : bis biasa, bis chassis pani, mini/microbis dan lain-lain.

d. *Motorcycle* (Sepeda motor)

Contoh : kumbang/scooter, sepeda motor dan lain-lain.

#### 2.4.1. Klasifikasi menurut Jenis Kendaraan Bermotor

Menurut jenis kendaraan bermotor maka layanan otomotif dapat dibedakan menjadi :

a. Layanan kendaraan bermotor roda dua

Penyedia layanan kendaraan bermotor roda dua meliputi penjualan/pembelian, perbaikan, perawatan dan modifikasi kendaraan. Penyedia layanan ini ada yang terpadu ataupun terpisah.

b. Layanan kendaraan bermotor roda empat

Penyedia layanan kendaraan bermotor roda empat meliputi penjualan/pembelian, perbaikan, perawatan dan modifikasi kendaraan. Penyedia layanan ini ini pada umumnya secara terpisah. Dealer digunakan untuk pembelian dan penjualan saja, toko menyediakan *spare part* dan

pemasangan, bengkel untuk perbaikan dan salon mobil untuk modifikasi.

#### 2.4.2. Klasifikasi menurut jenis fasilitas layanan

Menurut jenis layanan maka layanan otomotif dapat dibedakan menjadi :

a. Dealer

Dealer adalah tempat layanan otomotif yang menyediakan kendaraan untuk jual beli ataupun tukar tambah. Dealer menyediakan system cash ataupun kredit.

b. Toko

Toko adalah tempat layanan otomotif untuk menyediakan *spare part* otomotif dan oli pelumas kendaraan.

c. Bengkel

Bengkel adalah tempat layanan otomotif yang bersifat memperbaiki dan merawat kendaraan. Bengkel sendiri dapat dibedakan menjadi dua kelompok besar yaitu bengkel mesin dan bengkel chasis. Bengkel mesin melayani perbaikan mobil yang ada hubungannya dengan kerusakan atau merawat mesin. Bengkel chasis meliputi perbaikan dan perawatan dari body kendaraan itu sendiri.

d. Salon Mobil

Salon mobil adalah tempat yang digunakan untuk merubah penampilan bentuk dari mobil itu sendiri. Salon mobil menyediakan jasa pengecatan, penambahan asesoris, audio dan lain sebagainya.

2.5. Status

Layanan otomotif sangat diperlukan oleh masyarakat luas bukan hanya pemilik atau calon pemilik kendaraan akan tetapi masyarakat yang secara ekonomis bergantung pada pusat layanan otomotif tersebut. Berkembangnya sebuah kota yang tentu saja diikuti oleh perkembangan kendaraan bermotor tentu saja diikuti oleh berkembangnya sejumlah layanan otomotif mulai dari *dealer*, toko, bengkel dan salon mobil.

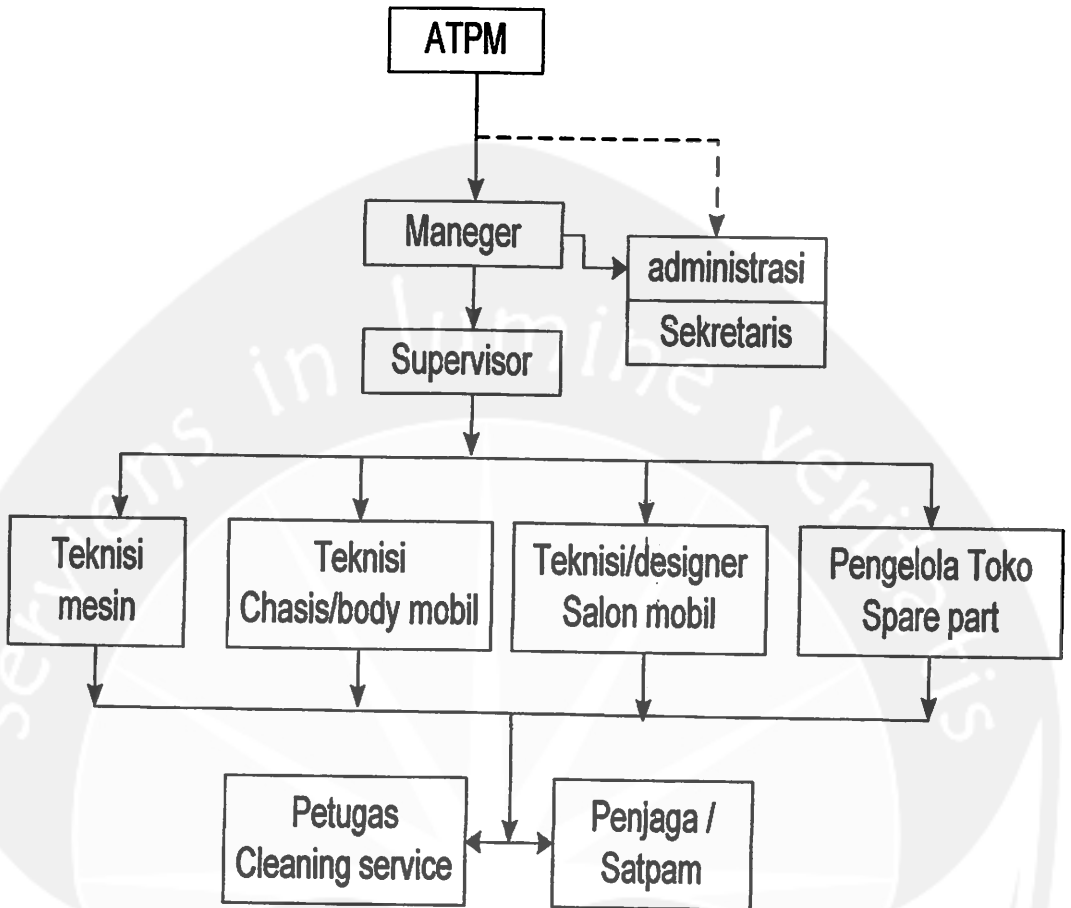
Kebanyakan kepemilikan sebuah *dealer* langsung dibawah ATPM, misalnya Honda, Suzuki, Daihatsu dan seterusnya. Penjualan mobil baru ataupun promosi mobil keluaran terbaru dilakukan oleh *dealer* ATPM. *Dealer* ini hanya menjual dan mempromosikan merk mobil yang dikeluarkan oleh *dealer* tersebut.

Status kepemilikan toko lebih banyak dipegang oleh usaha pribadi atau join antara beberapa orang atau juga berbentuk CV. Toko ini yang menyediakan spare part kendaraan dan juga mesin pelumas mesin atau onderdil lainnya. Toko ini juga menyediakan fasilitas pemasangan dari spare part tersebut. Pada perkembangannya toko lebih memfokuskan penjualan spare part tertentu saja, ada toko yang menyediakan ban dan pelg saja, atau

juga toko yang menyediakan aksesoris kendaraan sja dan sebagian besar menyediakan spare part kendaraan yang sering dicari oleh pembeli.

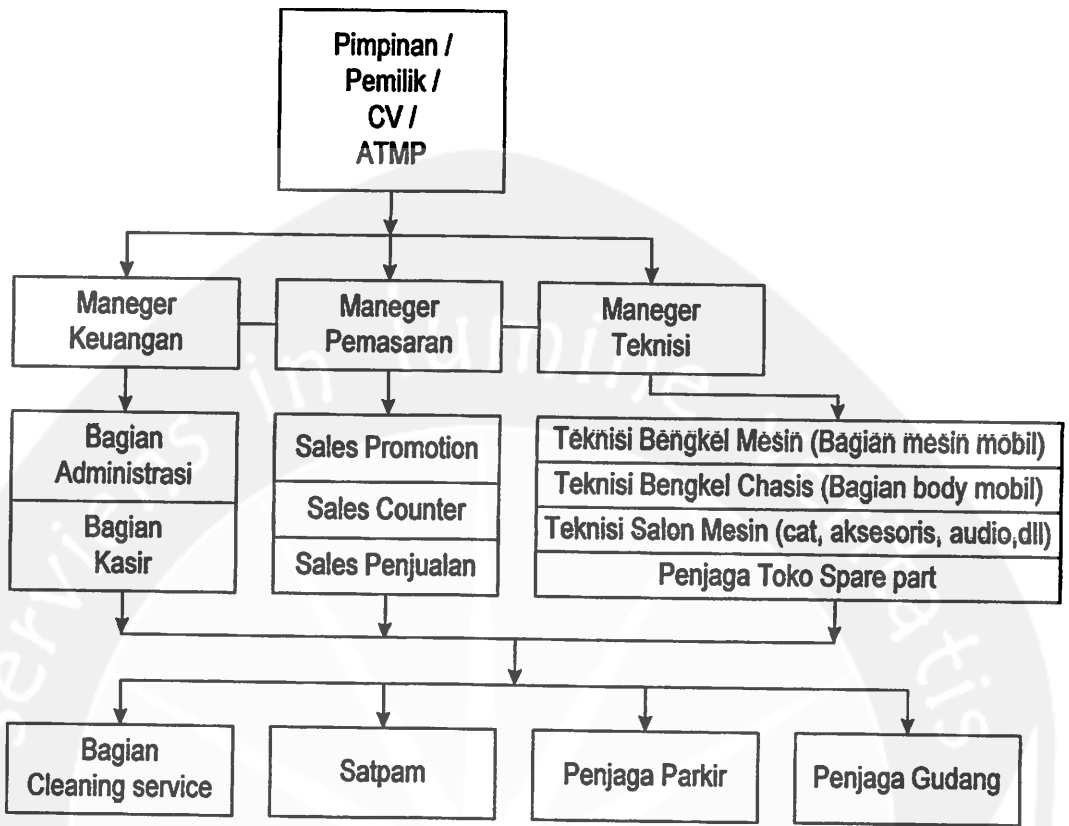
Status kepemilikan bengkel ada dipegang oleh perorangan, CV ataupun *dealer* ATPM. Bengkel yang dipegang oleh ATPM hanya memfokuskan pada salah satu merk dan tidak menerima merk yang lain. Bengkel ini banyak diminati oleh pemilik kendaraan karena menggunakan standarisasi yang telah ditetapkan.

Status kepemilikan dari salon mobil dipegang oleh perorangan atau kerja sama beberapa orang atau CV dan lain sebagainya. ATMP tidak bergerak dalam bidang tersebut. Salon ini lebih memfokuskan kepada keindahan mobil dari sisi interior maupun exteriornya.



Gambar 2.1.  
Struktur Organisasi Pekerjaan  
Khusus Layanan Bengkel ATPM





Gambar 2.2.  
Struktur Organisasi Wewenang dan Pekerjaan  
Suatu Layanan Otomotif Terpadu