

BAB I

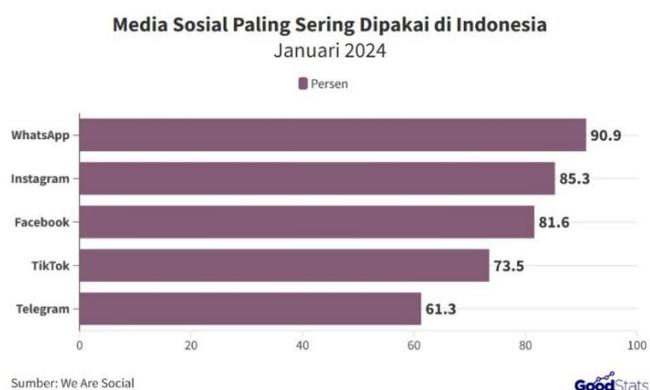
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri otomotif merupakan salah satu sektor ekonomi Indonesia yang sedang berkembang. Kebutuhan transportasi dalam negeri terus meningkat, dan seiring dengan itu jumlah penduduk juga terus bertambah setiap tahunnya. Salah satu pendorong utama industri transportasi darat adalah meningkatnya kebutuhan akan transportasi penumpang mobil (Primantoro, 2023). Hal ini, dikombinasikan dengan pertumbuhan populasi dan kondisi ekonomi yang menguntungkan, menyebabkan peningkatan permintaan untuk transportasi darat. Peningkatan penjualan mobil tentu saja memberikan peluang positif bagi bisnis terkait sektor otomotif yakni variasi mobil.

Kualitas variasi mobil yang ditawarkan diharapkan memiliki nilai lebih baik dibandingkan kompetitor lainnya. Dengan demikian, layanan yang diberikan ini tetap menarik bagi konsumen. Hal ini menuntut semua perusahaan untuk mampu menawarkan kualitas terbaik dan bermutu tinggi agar dapat bersaing dengan industri sejenis lainnya, mengelola pangsa pasar yang ada dengan lebih baik, dan memenangkan persaingan (Imron, 2019). Penjualan aksesoris di bengkel variasi mobil yang senantiasa dicari konsumen adalah perubahan pada suspensi, knalpot, modifikasi jok, audio mobil dan mesin yang dapat meningkatkan performa, sementara penambahan lampu LED, interior kustom, velg dan ban yang dapat meningkatkan estetika kendaraan (Ika, 2023)

Di samping itu, peran teknologi digital dan internet cukup berpengaruh, khususnya bagi usaha bengkel variasi mobil, mereka dapat memasarkan produk dan berinteraksi dengan konsumen dengan memanfaatkan media sosial. Salah satu media sosial yang sering di gunakan ialah *instagram*.



Sumber : *We Are Sosial*, Januari 2024

Gambar 1,1 Media Sosial Paling Sering Dipakai Di Indonesia

Menurut data *We Are Sosial* bertajuk “Digital Data Indonesia 2024”, *Instagram* merupakan media sosial kedua yang paling banyak digunakan di antara responden Indonesia dengan share sebesar 85,3%. Ada juga media sosial lain dengan lebih dari 50%: *Facebook*, *TikTok*, *Telegram*, dan *X*. Di bagian bawah papan terdapat aplikasi seperti *Facebook Messenger* (47,9%), *Pinterest* (34,2%), *Kuaishou* atau *Kwai – Snack Video* (32,4%), dan *LinkedIn* (25%). Dengan fenomena di atas, media sosial *Instagram* kini tidak hanya banyak digunakan untuk bertukar berita dan informasi, tetapi juga telah menjadi bagian dari strategi perusahaan yang menjual jasa dan produk. Sebagai salah satu media sosial terpopuler, ia menawarkan beragam fitur yang memungkinkan bisnis menjangkau dan berinteraksi secara efektif dengan pelanggan. Menggunakan *Instagram* dalam strategi pemasaran mereka telah menjadi kunci untuk membangun kesadaran merek, menarik pelanggan baru, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Hal ini sangat relevan bagi bengkel variasi mobil yang mengandalkan visualisasi hasil pekerjaan mereka untuk menarik minat pelanggan (Putra, 2024). Danesvaran (2022) melihat bengkel variasi mobil sebagai bisnis yang menawarkan jasa modifikasi untuk meningkatkan estetika dan performa kendaraan. Inovasi, kualitas layanan, dan respons terhadap tren pasar adalah faktor penting untuk keberhasilan bengkel variasi mobil.

Di Kota Jambi sendiri ada banyak usaha variasi mobil yang menggunakan *Instagram* sebagai salah satu strateginya. Variasi mobil tersebut adalah sebuah usaha dagang yang bergerak di dunia otomotif yang menjual berbagai macam aksesoris terutama melayani pemasangan lampu mobil, kaca film, jasa pemasangan poles kaca mobil yang baret, pemasangan kamera parkir, roofbox mobil & perbaikan aksesoris (Juntoro, 2024). Target pasarnya sendiri merupakan para pecinta otomotif mobil yaitu pemuda-pemudi hingga orang tua. Variasi mobil seringkali mengunggah foto dan video ke dalam akun *instagram* nya dan foto-foto yang diunggah adalah, foto aktivitas usahanya dan juga produk yang tersedia di dalam, ia pun sering mengunggah story *instagram* seperti suasana dari tamu yang datang, promosi dalam bentuk diskon, gambar informasi tentang hiburan dan lainnya. konten unggahan yang disebutkan sebelumnya merupakan cara promosi yang dilakukan melalui sosial media.

Namun dengan media sosial saja tidak cukup untuk menjamin keunggulan bersaing. Kualitas pelayanan tetap menjadi faktor kunci yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek seperti keramahan staf, kecepatan layanan, kualitas hasil pekerjaan, dan kenyamanan fasilitas (Lalamove, 2024). Kombinasi antara strategi pemasaran yang efektif melalui *instagram* dan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap daya saing bengkel variasi mobil. Berikut daftar nama unit usaha variasi mobil di kota jambi.

Tabel 1.1 Nama Unit Usaha Bengkel Variasi Mobil

No	Nama Usaha dan Akun <i>Instagram</i>	Alamat
1	Variasi Mobil 3Daytona @daytona.andi	Jalan Kopol Zainal Abidin Nomor 7, Talang Banjar
2	Menara Variasi @menara_audioworkshopjambi	Jalan Hayam Wuruk Nomor 43, Cempaka Putih, Kec. Jelutung
3	Kabuki Auto Shop Jambi @kabukiautoshop_jambi	Jl. Marsda Abdurahman Saleh, The Hok, Kec. Jambi Sel.
4	Sarang Variasi @sarangvariasi	Jalan HOS Cokroaminoto, Suka Karya, Kec. Kota Baru
5	Deva Auto Lighting & Audio Jambi @deva_autolighting_audiomobil	Jalan Ir. H. Juanda Nomor 127, RT. 027, Simpang III Sipin, Kec. Kota Baru
6	King Variasi @kingvariasijambi_	Jalan Gajah Mada, Jelutung, Kec. Jelutung
7	Mantap Variasi Mobil @mantapvariasijambi	Jalan Gunung Semeru, Payo Selincah, Kec. Jambi Timur
8	Venom Auto Shop Jambi @venomautoshop_jambi	Jl. Dr. Abdul Rachman Saleh, Paal Merah, Lama, Kota Jambi
9	Jagger Auto Gallery @jaggerautogalleryjambi	Jalan Pattimura Nomor 23-24, Simpang IV Sipin, Telanai Pura
10	Istana Variasi Jambi @istanavariasijambi.id	Jalan Pangeran Hidayat No.27, Jambi Paal Lima, Kota Baru
11	Xsignature Auto Garage Jambi @xsignature_jambi	Jalan Gajah Mada No.07-08, Jelutung, Simpang Puncak
12	Kubu AutoLamp Jambi @kubuautolampjambi	Jl. Sunan Giri, Simpang III Sipin, Kec. Kota Baru
13	Bg.id Performance @blacklistgarage.id	Jl. Kapten Pattimura G, RT.33/RW.No 93, Sipin

No	Nama Usaha dan Akun <i>Instagram</i>	Alamat
14	Surya Jaya Ban @suryajayabanjambi	Jl. Sentot Ali Basa No.34, Payo Selincah, Kec. Jambi Timur
15	Auto Lighting Store @auto.lightingstore	Jl. Jend. Sudirman, Tambak Sari, Kec. Jambi Sel.
16	Xplod variasi @xplodvariasi	Jalan Kapten Pattimura, Kenali Besar, Keca. Kota Baru, Jambi
17	Will Speed @will_speed_	Jl. Eka Jaya, Jambi Selatan, Jambi City
18	Jaya 88 Variasi Mobil @jaya88variasi	Jl. Prof. DR. Moh. Yamin No.45, RW.02, Lb. Bandung
19	BJM Audio Auto Lighting @budijayamotoraudio	Jl. Pangeran Hidayat No.30a, Paal Lima, Kec. Kota Baru
20	Young Kreatif Audiowork Jambi @youngkreatif_jambi	Jl. H. Syamsudin Uban No.808, Kebun Handil, Kec. Jelutung
21	Gading Auto @gading.autovariasi	Jl. Karya Maju No.45, Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura
22	Audio Mobil Jambi @audiomobiljambi	Sebelah mitra bangunan, Pakuan Baru, Kec. Jambi Sel.
23	Puncak Variasi Mobil Jambi @puncakvariasi	Jl. H. Syamsudin Uban No.320, RT.26, Kebun Handil
24	FRD Wheels @frdwheelss	Jl. Pangeran Hidayat No.15, Paal Lima, Kec. Kota Baru
25	Q_Wheels @q_wheels	Jl. Sumatera, Kebun Handil, Kec. Jelutung, Kota Jambi
22	Jaguar Variasi Jambi @jaguar_variasijambi	Jl. Pangeran Hidayat dekat simpang purnama, Kota Baru
23	bestbuddyshop.jambi @bestbuddyshop.jambi	Jl. Sultan Datuk Bagindo No.16-17, Talang Banjar
24	Zona Audio @zонаaudio_jambi	Jl. Pangeran Hidayat, Paal Lima, Kec. Kota Baru
25	Hrb Jok @hrbjokjambi	Jl. Natuna, Jelutung, Kec. Jelutung, Kota Jambi
26	Lincuh Variasi Jambi @lincuhvariasijambi	Jl. Lingkar timur II No.9_10 RT 04, Payo Selincah, East Jambi
27	Mm Auto Works @mm.autoworks_jbi	Jl. Marsda Surya Dharma No.76, Paal 7, Kec. Kota Baru
28	Rilexindo Auto Accesories @rilexindo_autoaccessories	Jl. Pangeran Hidayat No.81 - 82, Paal Lima, Kec. Jelutung
29	RM_Wheels249 Jambi @rm_wheels249	Jl. Marsda Surya Dharma kenali asam bawal pal 9 no.20
30	RDK Wheels Autoshop @rdkwheeljambi	Jl. Kapten Pattimura No., 40, Rw. Sari, Kec. Kota Baru
31	Purnama Variasi @variasi_purnama	Jl. Pangeran Hidayat, Paal Lima, Kec. Kota Baru
32	Jmm Kota Jambi @jmmkotajambi	Kenali Asam Bawah, Kota Baru, Jambi City

No	Nama Usaha dan Akun <i>Instagram</i>	Alamat
33	Jaguar Variasi Jambi @jaguar_variasijambi	Paal Lima, Kec. Kota Baru
34	Smart Variasi @smartvariasi	Jl. Marsda Abdurahman Saleh No.38, RT.37, Paal Merah
35	Laris Variasi Jambi @laris_variasi.jbi	Jl. Lkr. Sel. II No.4, Lkr. Sel., Kec. Jambi Sel., Kota Jambi
36	Golden Variasi Jambi @goldenvariasi	Jl. DI Panjaitan, Kebun Handil, Kec. Jelutung, Kota Jambi
37	David andung variasi Jambi @andung_variasi_jambi	Jl. Lkr. Sel. II, Lkr. Sel., Kec. Jambi Sel., Kota Jambi
38	Andika Variasi @andika_variasi	Jl. Pattimura, Rawa Sari, Kota Baru, Simpang IV Sipin
39	Goero Variasi Jambi @goerovariasi	Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi
40	Bagus Auto Variasi @bagusautovariasi.official	Jl. Dr. Sumbiyono, Kec. Jelutung, Kota Jambi
41	Dita Variations Shop @ditavariasimobil	Talang Bakung, Jambi Selatan, Jambi City, Jambi 36136
42	Jordi Variasi @jordivariasi.jambi	Jl. Lingkar Selatan, Lkr. Sel., Kec. Jambi Sel., Kota Jambi,.
43	Cs Variasi Jambi @cs.variasijambi	Jl. Lkr. Barat 3, Kenali Besar, alam barajo, Kota Jambi,
44	Kreasi Mandiri Variasi @kreasi_mandiri_variasi	The Hok, Jambi Selatan, Jambi City, Jambi 36138
45	Otopia Mendalo @otopia.jambimendalo	Jalan Kapten Pattimura, Kenali Besar, Kota Baru

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti, 10-06-2024

Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan makin banyaknya bengkel-bengkel bermunculan di Kota Jambi. Hal ini memungkinkan pemilik bisnis atau pengusaha untuk mengembangkan strategi yang akan memungkinkan mereka mengungguli pesaing mereka. Dengan menggunakan *Instagram* sebagai alat promosi dan memberikan layanan pelanggan terbaik, diharapkan akan memungkinkan pelanggan untuk menyebarkan pesan positif kepada orang lain.

Menurut Indika & Jovita (2017), media sosial *Instagram* dianggap sebagai salah satu dari media sosial yang dapat digunakan untuk memasarkan produk dan jasa serta mempengaruhi persepsi konsumen dan calon konsumen. Hal ini dikarenakan media sosial *Instagram* menggunakan pemasaran interaktif, yaitu salah satu jenis teknik pemasaran yang dilakukan secara digital, untuk menarik perhatian konsumen dan calon konsumen. Dengan melakukan penelitian mengenai pengaruh media sosial *instagram* dan kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing, diharapkan dapat memberikan

dampak positif pada keunggulan bersaing dalam industri variasi mobil. Dengan memahami peran kunci kedua faktor ini, diharapkan bahwa para pemilik usaha dapat merancang strategi yang lebih efektif dan mengoptimalkan potensi mereka dalam mempengaruhi konsumen agar perusahaan tersebut menjadi perusahaan yang kuat, dan mampu memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan sehingga dapat bertahan ditengah persaingan dunia usaha yang semakin ketat.

Untuk memperkuat data penulis telah melakukan survei pendahuluan mengenai variabel penelitian yang tujuannya adalah untuk menilai relevansi penelitian ini. Berikut tabel hasil survei awal media sosial *instagram* yang dilakukan peneliti terhadap 11 responden yaitu para konsumen dari salah satu bengkel variasi mobil di Kota Jambi.

Tabel 1.2 Hasil Survei Awal Media Sosial *Instagram*

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1	Saya sering melihat foto dan video yang diunggah oleh berbagai bengkel variasi mobil di Kota Jambi, dan konten tersebut menarik serta berkualitas membuat saya tertarik untuk mengunjungi bengkel tersebut?	9	81,8%	2	18,2%
2	Saya lebih cenderung memilih bengkel variasi mobil yang aktif di media sosial karena memberikan kesan profesional dan terkini?	10	90,1%	1	9,9%
Media Sosial <i>Instagram</i> (Rata-rata Jawaban)		19	86,3%	3	13,7%

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti, 12-06-2024

Berdasarkan tabel survei awal tentang penggunaan media sosial *Instagram*, dapat dilihat bahwa persentase implementasi media sosial *Instagram* yang dilakukan oleh bengkel variasi mobil lebih besar ke arah bagusnya strategi pemasaran yang diterapkan dari pada sebaliknya. Rata-rata jawaban responden menyatakan bahwa 86,3% bengkel variasi mobil sudah tepat memanfaatkan *Instagram*, namun masih terdapat 13,7% yang berpendapat berbeda dan patut untuk dilakukan analisis lebih lanjut agar dapat mengetahui faktor yang menciptakan keunggulan bersaing bagi bengkel tersebut.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel variasi mobil merupakan kualitas yang relatif dapat diterima oleh berbagai segmen masyarakat, mulai dari kelas

menengah ke atas hingga masyarakat umum. Kualitas pelayanan ini mencakup berbagai aspek, termasuk keandalan, ketanggapan, dan jaminan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai penilaian pelanggan terhadap kehandalan dan keunggulan pelayanan secara keseluruhan. Pelanggan melakukan perbandingan antara layanan yang mereka terima dan yang mereka harapkan (Rita et al.,2019: 12). Di mana kualitas ini sebanding dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Berikut adalah tabel survei awal mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan peneliti terhadap 11 responden, yaitu para konsumen dari salah satu bengkel variasi mobil di kota Jambi.

Tabel 1.3 Hasil Survei Awal Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1	Saya merasa aman dan percaya diri menggunakan layanan di bengkel variasi mobil di Kota Jambi karena mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni.	11	100%	0	0%
2	Bengkel variasi mobil di Kota Jambi biasanya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	7	63,7%	4	36%
Kualitas Pelayanan (Rata-rata Jawaban)		18	81,8%	4	18,2%

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti, 12-06-2024

Berdasarkan tabel survei awal tentang kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa persentase implementasi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bengkel variasi mobil lebih besar ke arah bagusnya layanan yang diberikan daripada sebaliknya. Rata-rata jawaban responden menyatakan bahwa 81,8% bengkel variasi mobil sudah memberikan pelayanan yang memadai, namun masih terdapat 18,2% yang berpendapat berbeda dan patut untuk dilakukan analisis lebih lanjut agar dapat mengetahui faktor yang menciptakan keunggulan bersaing bagi bengkel tersebut.

Keunggulan bersaing yang dimiliki oleh bengkel variasi mobil merupakan aspek yang relatif kuat dan mampu menarik berbagai segmen masyarakat, mulai dari kelas menengah ke atas hingga masyarakat umum. Putu dkk (2013) memahami keunggulan kompetitif sebagai kemampuan perusahaan dalam memberikan nilai tambah pada produknya dibandingkan pesaingnya, dan nilai tersebut justru menguntungkan

pelanggannya. Keunggulan bersaing ini mencakup berbagai faktor seperti inovasi layanan, reputasi yang baik, serta kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Di mana keunggulan ini menjadi penentu utama bagi keberhasilan bengkel dalam menghadapi persaingan di pasar. Berikut tabel hasil survei awal mengenai keunggulan bersaing yang dilakukan peneliti terhadap 11 responden yaitu para konsumen dari salah satu bengkel variasi mobil di Kota Jambi.

Tabel 1.4 Hasil Survei Awal Keunggulan Bersaing

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1	Saya sering mempertimbangkan harga ketika memilih bengkel variasi mobil di Kota Jambi.	10	90,9%	1	9,1%
2	Saya sering melihat bengkel variasi mobil di Kota Jambi memanfaatkan media sosial <i>Instagram</i> untuk memperkenalkan layanan baru.	11	100%	0	0%
Keunggulan Bersaing (Rata-rata Jawaban)		21	95,5%	1	4,5%

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti, 12-06-2024

Berdasarkan tabel survei awal diatas, dapat dilihat bahwa persentase implementasi keunggulan bersaing yang dilakukan oleh bengkel variasi mobil sudah sangat baik dikarenakan rata-rata jawaban responden ialah 95,5%, namun masih terdapat 4,5% yang berpendapat berbeda dan patut untuk dilakukan analisis lebih lanjut agar dapat mengetahui faktor yang menciptakan keunggulan bersaing bagi usaha ini.

Penelitian tentang pengaruh media sosial *instagram*, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu yakni penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan & Munawar, (2022) dengan judul yaitu Pengaruh Media Sosial *Instagram* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Artomoro Motor Cimahi), dimana dalam penelitian yang dilakukan ini menunjukkan bahwa secara simultan media sosial *instagram* dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan ini memiliki perbedaan antara lain mengganti variabel dependen yaitu keputusan pembelian dengan keunggulan bersaing serta lokasi

penelitian di usaha bengkel variasi mobil di Kota Jambi yang belum pernah dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan fenomena atau permasalahan tersebut serta beberapa referensi penelitian terdahulu sehingga penelitian ini dilakukan untuk memahami lebih dalam bagaimana media sosial *Instagram* dan kualitas pelayanan yang mendukung keunggulan bersaing dapat dimanfaatkan secara optimal oleh bengkel variasi mobil di Kota Jambi, sehingga mereka dapat terus berkembang dan bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat, berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik mengambil penelitian dengan judul ***“Pengaruh Media Sosial Instagram dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Konsumen Bengkel Variasi Mobil di Kota Jambi)”***.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian di atas, maka masalah pokok dalam penelitian ini dapat dispesifikasikan lebih lanjut menjadi beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah media sosial *Instagram* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keunggulan bersaing variasi mobil di Kota Jambi?
2. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keunggulan bersaing variasi mobil di Kota Jambi?
3. Apakah media sosial *Instagram* dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersamaan terhadap keunggulan bersaing variasi mobil di Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka yang akan menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah media sosial *Instagram* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keunggulan bersaing variasi mobil di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keunggulan bersaing variasi mobil di Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui apakah media sosial *Instagram* dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersamaan terhadap keunggulan bersaing variasi mobil di Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Hal ini dapat dijadikan landasan untuk menerapkan teori yang dipelajari di perkuliahan ke dalam praktek di lapangan.
 - b) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai kajian atau sumber data dan informasi, serta bahan referensi dasar bagi mahasiswa dan peneliti yang berminat melakukan penelitian lebih lanjut.
2. Manfaat Praktis
 - a) Bagi perusahaan: Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan pada bengkel variasi mobil.
 - b) Bagi penulis: Penelitian ini dapat dijadikan bahan pembelajaran bagi penulis untuk menambah wawasan keilmuan dan mengembangkan potensi ilmu yang selama ini diterima selama perkuliahan.
 - c) Bagi pembaca: Bagi pembaca penelitian ini dapat memberikan gagasan dan pengetahuan untuk memperluas wawasan dalam mengetahui pengaruh media sosial *instagram* dan kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing pada bengkel variasi mobil.