

BAB III

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Dirga Motor Kota Bengkulu

Dirga Motor merupakan salah satu showroom motor bekas yang berada di Kota Bengkulu, tepatnya beralamat di Jalan Rusunawa Gang SMP 6, RT 28 RW 02, Kelurahan Kompi, Kota Bengkulu. Showroom ini berdiri sejak tahun 2011 dan dikelola secara mandiri oleh pemilik usaha dengan sistem kekeluargaan. Dirga Motor hadir sebagai solusi bagi masyarakat Bengkulu yang ingin membeli atau menjual kendaraan roda dua dengan harga yang relatif terjangkau, khususnya dalam bentuk motor bekas yang masih layak pakai.

Sejak awal pendiriannya, Dirga Motor telah berkomitmen untuk menyediakan berbagai pilihan motor bekas dari berbagai merek dan tipe, mulai dari motor bebek, matic, hingga sport. Dalam perkembangannya, Dirga Motor tidak hanya melayani penjualan dan pembelian motor bekas secara tunai atau kredit, tetapi juga mengembangkan sistem tukar tambah, yang memungkinkan konsumen untuk menukar motor lamanya dengan motor baru atau motor bekas lainnya, dengan tambahan biaya tertentu sesuai dengan kondisi kendaraan yang ditukar.⁵¹

⁵¹ Does, Pemilik Showroom, Wawancara 25 Juli 2025

Showroom ini dikenal oleh masyarakat sekitar sebagai tempat yang menyediakan proses transaksi cepat dan efisien. Hal ini didukung oleh sistem pelayanan yang sederhana, komunikasi langsung antara penjual dan pembeli, serta tidak memerlukan proses administrasi yang berbelit-belit. Oleh karena itu, Dirga Motor memiliki pelanggan tetap yang tersebar di berbagai wilayah Kota Bengkulu dan sekitarnya.

B. Visi dan Misi Dirga Motor

Visi:

Menjadi showroom motor bekas terkemuka di Kota Bengkulu yang memberikan pelayanan terbaik dan terpercaya kepada seluruh pelanggan.⁵²

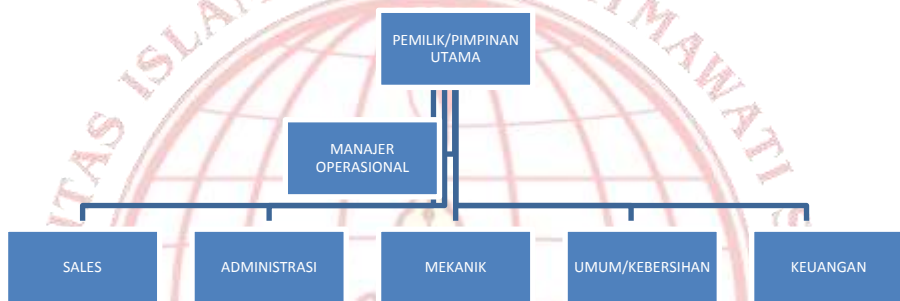
Misi:

1. Menyediakan berbagai pilihan motor bekas yang berkualitas dan layak pakai.
2. Memberikan layanan penjualan dan tukar tambah motor secara cepat, mudah, dan efisien.
3. Menetapkan harga secara kompetitif dan transparan sesuai dengan kondisi pasar dan kendaraan.
4. Membangun kepercayaan pelanggan melalui pelayanan yang ramah, jujur, dan bertanggung jawab.
5. Mengembangkan usaha secara berkelanjutan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.

⁵² Does, Pemilik Showroom, Wawancara 25 Juli 2025

C. Struktur Organisasi Showroom Dirga Motor Kota Bengkulu

Berikut merupakan bagan struktur organisasi dari Showroom Dirga Motor Kota Bengkulu yang menjelaskan pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam operasional sehari-hari⁵³ :



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Showroom Dirga Motor Kota Bengkulu

⁵³ Does, Pemilik Showroom, Wawancara 25 Juli 2025