BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Whd Creative Bekasi merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa otomotif khusus untuk kendaraan roda dua. Usaha ini didirikan oleh Aldi Rafianto pada tahun 2020 dan telah berkembang dengan membuka cabang di daerah Gunung Putri serta Bekasi. Salah satu lokasi cabangnya berada di Jl. Narogong Molek, RT 07, RW 01, Bekasi Timur. Whd Creative Bekasi menawarkan layanan pengecatan dan restorasi sepeda motor, membantu penggemar otomotif memperbaiki tampilan kendaraannya. Selain itu, usaha ini juga melayani berbagai perbaikan komponen lain pada kendaraan roda dua.

Whd Creative turut berkontribusi dalam membangun ekosistem otomotif dengan mendorong perkembangan motor modifikasi yang semakin unik dan inovatif. Hal ini diharapkan dapat membuat industri otomotif Indonesia tidak hanya unggul di tingkat nasional, tetapi juga mampu bersaing di pasar global.

Kehadiran Whd Creative Bekasi di dunia otomotif memberikan solusi bagi para pecinta kendaraan roda dua untuk menangani berbagai keluhan atau kebutuhan terkait otomotif. Terutama, layanan ini mendukung perubahan konsep pada kendaraan roda dua kesayangan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Modifikasi kendaraan biasanya fokus pada kelayakan dan fungsi motor tanpa melanggar peraturan lalu lintas. Secara sederhana, gaya proper ini cenderung tidak mencolok, contohnya mengganti warna velg, mengecat sebagian bodi, mengganti jenis lampu, dan lain sebagainya, namun tetap mempertahankan fungsi utama motor. (Aldi Rafianto, 2024).

Modifikasi bertujuan untuk membuat kendaraan terlihat berbeda dan memberi kebanggaan bagi pemiliknya. Perbedaan antara modifikasi proper dan trondol terletak pada modifikasi proper yang tidak hanya estetis tetapi juga nyaman dikendarai di jalan.

Modifikasi proper menekankan pada fungsionalitas dan kenyamanan, seperti mengganti cat, jok, dan aksesoris lain. Modifikasi ini tetap mematuhi aturan, dengan mempertahankan perlengkapan wajib seperti lampu, kaca spion, dan knalpot, sehingga aman digunakan di jalan tanpa risiko tilang.

Pelanggan Whd Creative Bekasi dapat melakukan pergantian jasa atau barang- barang, seperti baut stenliss, perlampuan, velg untuk bagian dalam hingga luar motor dan perubahan cat warna body kasar atau body halus untuk bagian luar motor. Sehingga pelayanan yang Whd Creative Bekasi terbilang cukup lengkap dan menarik untuk para pecinta otomotif . Wawancara (Aldi Rafianto,2024).

Whd Creative Bekasi menawarkan layanan pengecatan bodi motor dan penggantian komponen dengan berbagai teknik, dengan estimasi pengerjaan 2-3 hari untuk memenuhi harapan pelanggan secara maksimal. (Wawancara, Aldi Rafianto, 2024)

Whd Creative Bekasi harus memahami elemen-elemen yang dapat membangun loyalitas pelanggan untuk mempertahankan kelangsungan usaha. Di tengah persaingan yang semakin ketat, setiap bisnis perlu terus meningkatkan daya saingnya. Untuk itu, Whd Creative Bekasi perlu memberikan layanan yang khas dan lebih unggul dibandingkan kompetitornya.

Whd Creative Bekasi menyediakan berbagai layanan unik, seperti menyuguhkan air, kopi, atau memutar musik dari radio untuk menghibur pelanggan. Dengan cara ini, pelanggan dapat merasa lebih terhibur dan tidak bosan saat menunggu proses pengerjaan motor kesayangan mereka. (Aldi Rafianto, 2024).

Whd Creative Bekasi menetapkan tarif yang cukup bersaing, seperti untuk pergantian perlampuan belakang motor Vario yang dibanderol sekitar 150.000 hingga 250.000, serta pengecatan bodi motor Vario yang berkisar antara 700.000 hingga 950.000, yang sudah mencakup layanan pencucian dan pemolesan bodi motor. (Wawancara, Aldi Rafianto, 2024).



Gambar 1. 1 Gambar Logo Whd Creative

Whd Creative Bekasi memiliki keunggulan dibandingkan dengan tempat jasa otomotif lainnya, terutama dalam hal modifikasi motor. Salah satu kemampuan unggulan yang dimiliki adalah memperbaiki bodi motor yang patah secara manual. Hal ini membuat pemilik usaha memilih nama "Creative," yang menggambarkan kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang unik dan berbeda.



Gambar 1. 2 Hasil Pengerjaan Pada Whd Creative Bekasi

Whd Creative ahli dalam memodifikasi motor sesuai dengan preferensi pelanggan, dengan tujuan agar motor tersebut dapat bersaing dalam ajang modifikasi dan berpotensi memenangkan kategori motor terbersih dan tertata rapi, baik dari segi warna maupun komponen yang digunakan.

Gambar 1. 3 Sebelum pengecatan *Gambar 1. 4 sesudah pengecatan*



Whd Creative Bekasi menawarkan keunggulan yang membedakannya dari jasa restorasi lainnya, seperti pemilihan bahan pengecatan berkualitas tinggi dan penggunaan ruang pengeringan khusus untuk bodi yang sudah dikerjakan. Langkah ini bertujuan untuk menghasilkan hasil akhir yang maksimal, tahan terhadap panas ekstrem, serta memuaskan pelanggan, khususnyaparapenggemarotomotif.

Strategi ini merupakan langkah efektif yang diambil oleh Whd Creative Bekasi untuk mempertahankan pelanggan setia, dengan tujuan membangun loyalitas dan memperluas citra positif Whd Creative Bekasi, khususnya dalam meremajakan motor kesayangan pelanggan.

Strategi komunikasi pemasaran sangat penting bagi perkembangan dan kelangsungan perusahaan. Dengan merancang strategi yang tepat, perusahaan dapat menarik perhatian konsumen, mengenalkan produk atau layanan, dan meningkatkan daya saing di pasar yang kompetitif. Dalam persaingan yang ketat, strategi yang efektif membantu perusahaan memperluas jangkauan pasar dengan menciptakan kesan kuat pada konsumen dan membangun hubungan yang lebih dekat. Selain itu, strategi ini memungkinkan perusahaan untuk menonjolkan keunikan dan memberikan nilai lebih kepada konsumen, sehingga memperkuat posisi mereka di pasar yang terus berkembang.

Dalam bisnis yang kompetitif seperti Whd Creative Bekasi, strategi komunikasi pemasaran yang efektif sangat penting. Hal ini membantu perusahaan membangun hubungan dengan konsumen, mempromosikan produk atau layanan secara efektif, dan mempengaruhi keputusan pembelian. Di tengah perkembangan yang pesat, Whd Creative Bekasi perlu terus mengembangkan ide-ide kreatif dan inovatif dalam menyusun pesan pemasaran yang menarik bagi konsumen. Inovasi ini mencakup tidak hanya aspek produk dan layanan, tetapi juga pendekatan baru dalam berkomunikasi serta pemanfaatan berbagai media untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Dengan strategi komunikasi yang tepat, perusahaan dapat memperkuat posisi bersaing, menarik perhatian pasar, dan memperluas jumlah konsumen, sehingga mendorong kesuksesan di pasar yang sangat kompetitif.

Whd Creative Bekasi, yang beroperasi di tengah persaingan yang semakin ketat, berupaya merancang dan menerapkan strategi pemasaran yang efektif untuk mencapai tujuan penjualannya. Dalam upaya tersebut, perusahaan menyadari pentingnya strategi komunikasi yang tepat sasaran untuk menghubungkan produk atau layanan yang mereka tawarkan dengan kebutuhan konsumen. Dalam industri perawatan kendaraan atau bengkel, strategi komunikasi pemasaran berfungsi tidak hanya untuk memperkenalkan layanan, tetapi juga untuk membangun hubungan yang lebih erat dengan pelanggan sehingga pendekatan yang tepat harus mencerminkan kebutuhan pasar dan memaksimalkan saluran komunikasi yang ada. Dengan strategi dan komunikasi yang efektif, Whd Creative Bekasi berharap dapat meningkatkan citra perusahaan serta penjualan produk dan layanan. Bengkel-bengkel ini fokus pada kepuasan pelanggan untuk mempertahankan loyalitas, dengan meningkatkan kualitas layanan, kecepatan pengerjaan, harga bersaing, dan pelayanan yang ramah serta profesional.

Pendekatan ini membuat pelanggan puas dan mendorong mereka untuk kembali, yang mendukung keberlanjutan bisnis. Kesuksesan sebuah usaha bergantung pada pelayanan maksimal, yang meliputi kualitas produk, interaksi yang profesional, dan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pelanggan. Dengan cara ini, layanan yang diberikan akan lebih relevan dan efektif.

Pemahaman yang mendalam tentang pelanggan membantu bisnis menciptakan pengalaman yang lebih baik, meningkatkan loyalitas, dan membangun hubungan jangka panjang. Hal ini juga meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk kembali dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Dalam dunia bisnis yang kompetitif, kemampuan untuk mendengarkan dan memahami pelanggan menjadi kunci kesuksesan, seperti yang terlihat pada bisnis Whd Creative Bekasi.

Dalam beberapa tahun terakhir, semakin banyak penggemar otomotif yang memperdalam pengetahuan dan keterampilan mereka, yang kemudian mendorong sebagian besar untuk beralih menjadi wirausahawan di sektor otomotif. Pengetahuan yang lebih mendalam menginspirasi mereka untuk memulai bisnis di bidang ini. (Aldi Rafianto, 2024).

Whd Creative Bekasi kini menghadapi tantangan besar dalam mengenalkan jasa dan keunggulan yang mereka tawarkan kepada pelanggan. Dalam dunia bisnis yang sangat kompetitif, kunci utama adalah kemampuan untuk menonjol dan menarik perhatian pasar. Oleh karena itu, tantangan terbesar yang dihadapi Whd Creative Bekasi adalah bagaimana cara memperkenalkan layanan mereka dengan cara yang menarik dan efektif agar dapat meningkatkan minat pelanggan.

Untuk berhasil, perusahaan harus mampu mengkomunikasikan keunggulan mereka dengan jelas dan meyakinkan. Di era digital, Whd Creative Bekasi perlu memanfaatkan berbagai platform seperti media sosial dan website untuk menjangkau audiens yang tepat. Penggunaan saluran ini secara efektif akan meningkatkan kesadaran dan minat konsumen terhadap layanan yang ditawarkan.

Memahami kebutuhan pelanggan adalah kunci keberhasilan bisnis. Whd Creative Bekasi fokus pada kepuasan konsumen untuk menjaga loyalitas dan menarik pelanggan baru dengan menyediakan layanan yang sesuai harapan. Ketertarikan pelanggan mencerminkan mutu layanan secara keseluruhan, termasuk kecepatan respons, efektivitas komunikasi, hingga hasil akhir yang memuaskan. Oleh karena itu, Whd Creative Bekasi menjadikan peningkatan dan pemeliharaan kualitas layanan sebagai prioritas utama. Dengan memastikan standar layanan tetap tinggi, kepuasan pelanggan dapat tercapai, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas pelanggan sekaligus posisi perusahaan di pasar.

Kepuasan pelanggan adalah kunci untuk menjaga loyalitas dan membangun kepercayaan. Di Whd Creative Bekasi, kepuasan ini tidak hanya mendorong pelanggan untuk kembali, tetapi juga meningkatkan rekomendasi layanan kepada orang lain. Dengan memberikan kualitas layanan yang konsisten, perusahaan memperkuat reputasi dan memastikan pertumbuhan bisnis jangka panjang.

Hasil pengamatan langsung menunjukkan bahwa Whd Creative Bekasi memiliki keunggulan layanan dibandingkan penyedia jasa otomotif lainnya. Keunggulan ini terlihat dari upaya tenaga penjual yang proaktif memberikan panduan serta trik bermanfaat kepada pelanggan, sehingga memudahkan mereka dalam memanfaatkan produk dan mendapatkan referensi menarik untuk kendaraan. Strategi komunikasi pemasaran ini meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan, yang memperkuat loyalitas dan membantu mengenalkan Bengkel Whd Creative Bekasi.

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, peneliti tertarik untuk menyelidiki bagaimana Whd Creative Bekasi menerapkan strategi komunikasi pemasaran yang dapat efektif menjaga loyalitas pelanggan dan memperkuat posisinya di pasar yang sangat kompetitif. Peneliti ingin mengangkat topik penelitian berjudul "Strategi Komunikasi Pemasaran pada Whd Creative dalam Meningkatkan Daya Tarik Pelanggan."

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada penerapan Strategi Komunikasi Pemasaran oleh Whd Creative Bekasi sebagai upaya untuk menarik minat pelanggan, sesuai dengan tujuan yang telah dijelaskan dalam proposal penelitian.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus yang dijelaskan dalam proposal penelitian, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah, bagaimana penerapan Strategi Komunikasi Pemasaran di Whd Creative Bekasi untuk menarik perhatian pelanggan?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Strategi Komunikasi Pemasaran diterapkan di Whd Creative Bekasi guna menarik minat pelanggan di cabang Bekasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari proposal penelitian ini antara lain:

1.5.1 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini akan berguna bagi Whd. Creative sebagai bahan evaluasi terhadap strategi pemasaran yang telah dijalankan sejauh ini.
2. Untuk para pengusaha bengkel atau yang terlibat dalam industri otomotif, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan inspirasi dalam menjalankan komunikasi pemasaran guna memajukan usaha mereka.

1.5.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi informasi atau panduan bagi penelitian lain yang mengkaji topik serupa dalam sektor otomotif, terutama yang berhubungan dengan strategi komunikasi pemasaran

Strategi Komunikasi.., Wahid Agam Tangguh, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025