



**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Banyaknya pertumbuhan dan perkembangan usaha saat ini membawa pengaruh yang cukup signifikan terhadap suatu perusahaan. Dengan situasi yang demikian membuat persaingan semakin ketat antar perusahaan. Contohnya Bengkel UD Giri Jaya membangun usaha yang sama dengan kualitas jasa servis yang berbeda dengan harga yang lebih mahal. Persaingan bukanlah hal yang baru dalam dunia usaha. Berbagai tantangan semakin terlihat agar perusahaan membuat suatu kebijakan atau strategi yang tepat. Oleh karena itu, maju atau mundurnya suatu perusahaan bergantung pada kepekaan perusahaan tersebut dalam menghadapi sebuah tantangan.

Untuk menghadapi persaingan, membutuhkan suatu strategi yang dapat mengantisipasi dampak dari suatu kejadian dan mampu bertindak inovatif untuk mempertahankan dan meningkatkan kemampuan bersaing. Salah satu strategi bisnis yang bisa dilakukan adalah melakukan strategi pemasaran, yakni salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan untuk mendapatkan laba. Berhasil tidaknya dalam pencapaian bisnis tergantung kepada keahlian pengusaha di bidang pemasaran, produksi, keuangan maupun bidang lain. Selain itu, tergantung pada kemampuan pengusaha untuk menggabungkan fungsi-fungsi tersebut agar usaha perusahaan dapat berjalan dengan lancar.

Adanya Strategi Sumber Daya Manusia (SDM) yakni mengembangkan dan mempertahankan karyawan dalam menjalankan aktivitas yang dapat diperlukan untuk memenuhi tujuan bisnis. Strategi tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masing-masing karyawan dalam memberikan kompensasi agar termotivasi dalam melakukan suatu pekerjaan dan juga diharuskan mampu untuk mengelola unsur-unsur manusia secara baik agar memperoleh tenaga kerja yang mencintai dan merasa puas akan pekerjaan tersebut.

Dalam menentukan tempat usaha, diharuskan dapat melakukan analisis yang menguntungkan kegiatan bisnisnya. Analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunities, Threats) dapat membantu parapelaku bisnis untuk menganalisa bagaimana strategi bisnis yang harus dijalankan. Menurut Rangkuti (2002), Analisis SWOT merupakan salah satu tolak ukur dari keberhasilan sebuah perusahaan atau dengan kata lain salah satu pendekatan dalam menentukan atau mengukur keberhasilan sebuah perusahaan dapat dilihat dari seberapa tinggi positioning perusahaan tersebut dibandingkan dengan perusahaan pesaingnya.

Pelaku bisnis harus menentukan Strength atau kekuatan mereka agar dapat dijadikan kunci dalam menjalankan bisnisnya, Weakness atau kelemahan adalah hal yang harus diwaspadai pelaku bisnis agar tidak mudah dibaca oleh para pesaing, Setiap kegiatan bisnis pasti memiliki kelemahan dan hal tersebut yang harus diminimalisir agar tidak menjadi halangan di kemudian hari, bagi para pelaku bisnis juga akan memiliki peluang atau Opportunities dalam usahanya. Jika peluang tersebut didapat maka pelaku

bisnis dapat segera memanfaatkan peluang tersebut untuk menarik minat konsumen yang ada di sekitar lokasi kegiatan bisnis.

Untuk meneliti strategi bisnis yang dilakukan dan untuk mencapai pada kesimpulan SWOT pada penulisan ini maka penulis menggunakan dasar-dasar strategi pemasaran yakni bauran pemasaran guna meneliti unsur-unsur yang menjadi tolak ukur kekuatan perusahaan. Bauran Pemasaran terdiri atas segala sesuatu yang dapat dilakukan perusahaan untuk mempengaruhi permintaan produk. Semuanya dikelompokkan menjadi empat kelompok variabel yang dikenal dengan 7P yakni Product (Produk) , Price (Harga) , Place (Distribusi) , Promotion (Promosi) , People (Orang atau SDM), Physical Evidence (Kemasan atau Tampilan Fisik) dan Process (Proses). Dari ketujuh unsur tersebut akan dikaji dan akan diteruskan pada suatu hasil dan kesimpulan pada analisis SWOT Bengkel Formula.

Bengkel adalah tempat memperbaiki mobil dan sepeda motor. Sedangkan, mobil adalah kendaraan darat yang digerakkan oleh tenaga mesin yang ada padanya, beroda empat atau lebih yang biasanya menggunakan bahan bakar minyak (bensin) untuk menghidupkan mesinnya. Yang dimaksud dengan bengkel mobil adalah suatu wadah atau tempat perawatan dan perbaikan mobil. Bengkel adalah bangunan yang termasuk dalam kategori fasilitas jasa dalam bidang otomotif yang mewadahi kegiatan perbengkelan dan fasilitas penunjang kegiatan.

Bengkel mobil berfungsi sebagai tempat dimana di dalamnya terjadi aktifitas kegiatan perbengkelan yang meliputi perawatan guna menjaga keawetan mobil dan perbaikan guna memperbaiki segala sesuatu yang rusak

pada mobil terutama menjaga kondisi suhu ruangan yang ada di dalam mobil yakni *air conditioner* (ac) sehingga, kondisi suhu ruangan yang ada di dalam mobil kembali baik dan sempurna. Salah satu usaha bengkel mobil yang ada di kota Gresik adalah bengkel formula bengkel resmi denso yang beralamat di timur Gresik Kota Baru (GKB) Jalan Brotonegoro Yosowilangun Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik yang berdiri sejak tahun 2004. Usaha ini dapat dikatakan sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa.

Dalam menjalankan usahanya bengkel formula selalu menerapkan visi dan misi agar usaha bisnis tersebut memiliki tujuan yang akan dicapai. Sebagaimana visi bengkel formula yaitu menjadi tempat *service air conditioner* (ac) terbaik untuk semua kalangan masyarakat luas. Sedangkan, misi bengkel formula yakni memberikan garansi pada setiap pengerjaan, cepat dan tanggap.

Dalam hal promosi, untuk menarik minat konsumen bengkel formulaini menawarkan promo dengan potongan harga 10%, promo tersebut berlaku hingga hari raya idul adha. Tidak hanya itu, setiap datang di bengkel formula para konsumen akan mendapatkan merchandise atau bingkisan unik dari bengkel formula. Bengkel formula juga memanfaatkan media sosial online seperti facebook dan instagram guna memperluas pangsa pasar.

Jenis perawatan *air conditioner* (ac) yang tersedia di bengkel formula yaitu *fast service* jenis ini menggunakan penggantian filter cabin dan mencuci blower atau menambah *refrigerant*, jenis kedua yakni *heavy service* jenis ini merupakan penggantian filter cabin ditambahkan dengan mencuci blower dan evaporator diikuti dengan penggantian filter *drayer*

(pengering), dan jenis yang terakhir yakni *others* jenis ini merupakan perawatan pada compressor dengan mengganti *magnet clutch*. Harga yang ditawarkan untuk jenis perbaikan *air conditioner* (ac) ini berkisar antara 250.000 - 10.000.000 tergantung pada kerusakan kondisi ac mobil para konsumen dan juga jenis mobil.

Karyawan dari bengkel formula dituntut untuk selalu ramah, sopan, rapih, dan mampu bekerja sesuai dengan tugas yang telah dibagi sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada konsumen. Karyawan yang ramah, sopan dan rapih sangat diperlukan untuk melayani konsumen, karena karyawan dapat secara langsung mempengaruhi keputusan konsumen untuk kembali. Hal lain yang dilakukan karyawan bengkel formula adalah harus mengetahui informasi mengenai ketersediaan produk, harga produk, dan juga lainnya yang berhubungan dengan produk. Selain itu ketelitian dalam melayani konsumen juga sangat dituntut kepada karyawan bengkel formula dan mereka juga harus selalu siap siaga dalam melayani dan menanggapi segala keluhan konsumen yang ada. Selain itu, karyawan bengkel formula juga dituntut untuk berusaha mengetahui nama-nama pelanggan serta kebiasaan dalam memilih produk apa yang akan diganti untuk kendaraan yang konsumen miliki.

Fisik dari bengkel formula terdiri atas sebuah tempat dengan luas 15 meter dikali 12 meter yang terdiri dari bagian bengkel, gudang, kantor kecil, toilet kecil, dan tempat rapat kecil. Pada interior di bengkel formula, tempat ini dicat berwarna putih, biru dan merah dengan meja panjang berwarna putih untuk menaruh alat-alat bengkel yang terbuat dari kayu serta di tambahkan poster iklan kecil- kecil yang di tempelkan di tembok bengkel. Area parkir

bengkel formula ini cukup memadai cukup untuk 6 hingga 8 mobil. Dalam kegiatan perbengkelan karyawan memakai seragam yang telah di sediakan oleh pemilik bengkel formula.

**Tabel 1.1**

**Perkembangan Omset di Bengkel Formula**

Bulan	Omset di Bengkel Formula
Desember 2020	27.500.000
Januari 2021	29.300.000
Februari 2021	31.700.000
Maret 2021	35.450.000
April 2021	33.890.000
Mei 2021	32.560.000

Sumber: Bengkel Formula

Berdasarkan data diatas, omset bengkel formula ada pada kondisi fluktuatif. Pada bulan Desember 2020 – Maret 2021 yakni omset mengalami kestabilan, sedangkan pada bulan April 2021 – Mei 2021 mengalami penurunan dikarenakan pada bulan tersebut menjelang hari raya idul fitri dan kondisi pada saat itu virus corona meningkat sehingga, kebanyakan orang memilih untuk di rumah saja.

Dalam hal ini usaha bisnis tersebut dituntut untuk menetapkan strategi pemasaran yang tepat agar dapat meningkatkan omset penjualan yang diharapkan. Analisis SWOT dapat membantu usaha bisnis untuk menganalisis bagaimana strategi pemasaran yang harus dijalankan usaha bisnis tersebut agar mencapai tujuan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunities*) namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*).

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diajukan penelitian ini dengan judul “Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis Swot Pada Bengkel Formula AC Mobil Di Jalan Brotonegoro Timur GKB Gresik”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis SWOT Pada Bengkel Formula AC Mobil Di Jalan Brotonegoro Timur GKB Gresik?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

“Mengetahui strategi pemasaran yang digunakan bengkel formula dalam menggunakan analisis SWOT”.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang pemasaran serta dapat memberikan literatur tambahan dalam strategi pemasaran.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan pertimbangan dalam perencanaan dan evaluasi strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualan pada bengkel formula ac mobil di Jalan Brotonegoro Timur GKB Gresik.