

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada saat ini perkembangan era globalisasi hadir dengan begitu pesat, dengan adanya perkembangan ini membuat pengaruh yang cukup signifikan pada kalangan masyarakat luas seperti sikap yang konsumtif (menggunakan barang berlebihan), sikap ini secara tidak langsung menyebabkan masyarakat untuk memiliki alat transportasi sendiri demi kepentingan pribadi. Tentunya dengan adanya perkembangan era globalisasi ini pasti akan banyak permintaan dari masyarakat luas sehingga beberapa produsen di bidang transportasi bersaing untuk menciptakan dan berinovasi sesuai dengan keinginan pasar, hal ini mempengaruhi jumlah produksi pada otomotif yang semakin meningkat.

Tetapi dengan adanya hal ini dapat memberikan banyak peluang usaha yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha dalam meningkatkan perekonomian. Penggunaan alat transportasi pribadi merupakan ciri dari era globalisasi zaman yang sudah modern, penggunaan mobil pribadi dapat membantu masyarakat dalam menjalankan kegiatan sehari-harinya seperti menempuh jarak dalam bekerja, liburan, sekolah dan kegiatan lainnya yang bertujuan untuk menghemat waktu dengan seefisien mungkin.

Dengan jumlah alat transportasi yang meningkat setidaknya setiap rumah mempunyai mobil pribadi dan tentunya hal ini menuntut pemilik kendaraan untuk melakukan perawatan pada mobilnya, seperti pencucian

mobil, *detailing* mobil, *car fogging*, dan masih banyak lagi. Hal ini dilakukan agar mobil terlihat bersih, pengemudi merasa nyaman saat berkendara, dan terlihat layak walaupun digunakan dalam jangka waktu yang panjang.

Perawatan mobil seperti ini jika dikerjakan sendiri membutuhkan waktu yang lama karena mungkin salah satunya ada keterbatasan pengetahuan, sehingga tidak sedikit para pemilik mobil menyerahkan mobil pribadi mereka ke tenaga ahli yang mempunyai pengetahuan akan perawatan otomotif terutama pada mobil.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Kendaraan di Kota Cimahi**

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor - Mobil
2020	45.916
2021	45.874
2022	46.876
2023	46.876

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan tabel diatas jumlah kendaraan bermotor – mobil pada tahun 2020 – 2021 mengalami penurunan sebesar 42 jumlah kendaraan, 2021 – 2022 mengalami peningkatan sebesar 1.002 jumlah kendaraan, dan pada tahun 2022 – 2023 jumlah kendaraan tetap. Hal ini membuat banyaknya pemilik usaha yang membuka usahanya dibidang jasa seperti bisnis cuci mobil (*car wash*), yang membuat banyaknya pesaing bergerak dibidang yang sama. Dengan banyak munculnya bisnis cuci mobil (*car wash*) maka pemilik usaha harus tetap menjadi yang paling unggul dalam persaingan.

**Tabel 1. 2**  
**Car Wash yang ada di Kota Cimahi**

Nama <i>Car Wash</i>	Alamat	Jarak dari Sangkuriang <i>Car wash</i>	Rating
Exclusive Car Wash and Auto Detailing	Jl. Jend. H. Amir Machmud, No. 677, Padasuka	900 m	4,4 / 5
BLACK STAR Car Wash	Jl. Jend. H. Amir Macmud, No. 914, Padasuka	1,7 km	4,3 / 5
DHELIA ROBOTIC CAR WASH & AUTOMOTIVE DET	Jl. HMS Mintareja Sarjana Hukum, No. 5, Baros	5,3 km	4,4 / 5
GTO Car Wash – Auto Care	Jl. Encep Kartawiria, No. 198, Citeureup	3,6 km	4,8 / 5
Car Wash 99	Jl. Cihanjuang No. 100 – 102, Cibabat	3,5 km	3,9 / 5

Sumber: Google search dan Google maps

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa ada beberapa jasa *Car Wash* di kota Cimahi yang menjadi pesaing Sangkuriang *Car Wash*, agar bisnis jasa ini menjadi unggulan dari kompetitor lain maka para pemilik usaha harus memperhatikan beberapa hal yang akan berhubungan dengan peningkatan kualitas jasa, yaitu seperti memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, mempunyai fasilitas yang professional, memberikan pembersihan yang maksimal pada kendaraan, dan memberikan jangka

waktu yang cepat dalam pengerjaannya dari hal tersebut akan memberikan tingkat kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa *car wash*.

Menurut (Faizin, 2017), jasa adalah suatu aktivitas ekonomi yang menghasilkan suatu produk nonfisik dimana proses produksi dan konsumsi dilakukan di waktu yang hampir bersamaan.

Peningkatan suatu pelayanan adalah faktor yang sangat penting. Jika jasa tidak didukung dengan pelayanan yang baik maka akan menimbulkan ketidakpuasan konsumen. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. (Deali, 2021). Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan diperlukan agar kepuasan konsumen terpenuhi.

Menurut (Kotler, 2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan.

Menurut (Kotler & Keller, 2016) dalam (Ruslim & Rahardjo, 2016) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas. Oleh karena itu kepuasan konsumen dapat menjadi acuan dalam

mengetahui jasa yang diberikan, dengan demikian jika kepuasan konsumen tercapai maka konsumen akan melakukan kunjungan ulang.

Dugaan awal permasalahan yang dihadapi oleh Sangkuriang *Car wash* yaitu adanya pergantian *carlift* (alat untuk menaikkan mobil atau kendaraan beroda empat) yang sebelumnya menggunakan *carlift* tipe X diganti menjadi *carlift* tipe H, hal ini membuat beberapa hambatan dalam pengerjaan mencuci mobil yaitu waktu pengerjaannya menjadi lebih lama dan kurang maksimalnya dalam membersihkan bagian bawah mobil.

**Tabel 1. 3**

**Data Konsumen Sangkuriang *Car Wash***

Tahun	Jumlah Konsumen
2020	3.401
2021	3.566
2022	3.347
2023	3.168
2024 (Jan-Agu)	2.822
Jumlah	16.304

Sumber: Sangkuriang *Car Wash*

Pada Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa hasil jumlah konsumen pada Sangkuriang *Car Wash* mengalami kenaikan dan penurunan, permasalahan dari pergantian *carlift* tersebut membuat kepuasan konsumen menurun karena dalam kepuasan konsumen harus memenuhi kesesuaian harapan konsumen, jika harapan konsumen tidak sesuai dengan yang diinginkan maka konsumen tidak minat untuk berkunjung kembali dan tidak bersedia untuk merekomendasikan tempat.

## **1.2 Fokus Penelitian dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Fokus Penelitian**

Penelitian ini mempunyai fokus pada pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada Sangkuriang *Car wash*.

### **1.2.2. Perumusan Masalah**

- a. Bagaimana gambaran umum Sangkuriang *Car wash*?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan jasa dan kepuasan konsumen pada Sangkuriang *Car Wash*?
- c. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada Sangkuriang *Car wash*?
- d. Apa saja hambatan serta upaya kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada Sangkuriang *Car wash*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penulis penelitian adalah :

- a. Untuk mengetahui gambaran Sangkuriang *Car wash* secara umum
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa dan kepuasan konsumen pada Sangkuriang *Car Wash*
- c. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada Sangkuriang *Car wash*
- d. Untuk mengetahui hambatan apa saja dalam kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen Sangkuriang *Car wash*

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini :

### **1. Bagi Akademis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan atau pengetahuan pembaca dan dapat berguna sebagai pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

### **2. Bagi Objek Peneliti**

Hasil dari penelitian ini diharapkan pemilik usaha menjadikan penelitian ini bahan evaluasi dalam menjalankan bisnisnya

### **3. Bagi Peneliti**

Hasil dari penelitian ini peneliti berharap bahwa hasil dari semua ini menjadi wawasan baru yang dapat nantinya akan bermanfaat bagi masyarakat maupun peneliti itu sendiri.

## **1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian**

### **1.5.1. Lokasi**

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu, Sangkuriang *Car wash* yang berlokasi di Jl. Sangkuriang No.55, Cipageran, Kec. Cimahi Utara, Kota Cimahi, Jawa Barat.

### **1.5.2. Lamanya Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dalam 6 bulan mulai dari bulan Oktober 2024 sampai dengan bulan Maret 2025.

Tabel 1. 4

Jadwal Penelitian dan Penyusunan Skripsi

No	Keterangan	Tahun 2024												Tahun 2025														
		Okt				Nov				Des				Jan				Feb				Mar						
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1	Penjajakan		■																									
2	Perumusan Masalah		■	■																								
3	Pengajuan Judul	■	■																									
4	Studi Kepustakaan		■	■	■	■																						
5	Bimbingan		■	■				■																				
6	Penyusunan Usulan Penelitian			■	■	■	■	■																				
7	Seminar Usulan Penelitian								■																			
8	Perbaikan Seminar Penelitian									■	■	■																
Tahap Penelitian																												
1	Pengumpulan data				■																							
	Observasi	■											■	■	■	■										■		
	Wawancara	■											■	■	■	■												
	Angket												■	■	■	■	■											
2	Pengolahan Data																	■	■	■								
3	Analisis Data																	■	■	■								
Tahap penyusunan																												
1	Pembuatan Laporan																	■	■	■	■	■	■	■				
2	Sidang Skripsi																										■	
3	Perbaikan																											