

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, perusahaan dituntut untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Persaingan yang selalu muncul dalam dunia bisnis mendorong pemikiran-pemikiran baru yang semakin kreatif yang memberikan nilai lebih terhadap produk atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa berkualitas. Sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku konsumen dan calon konsumen. Karena konsumen dalam memilih barang dan jasa didasari motivasi yang nantinya mempengaruhi jenis, cita rasa barang dan jasa yang dibelinya.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Penjualan kendaraan bermotor di Indonesia pada saat ini semakin meningkat pesat. Jasa perawatan kendaraan bermotor telah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat pengguna kendaraan bermotor khususnya mobil. Hal ini disebabkan oleh arti pentingnya perawatan kendaraan secara berkala dan teratur dengan tujuan untuk mendapatkan rasa nyaman pada saat dikendarai, menjaga keawetan dan juga menjaga nilai lebih dibanding orang lain. Para pengguna kendaraan ini dapat meminta kepada penyedia jasa perawatan untuk mencuci, merawat mesin dan memperindah mobil mereka. Usaha jasa perawatan mobil mencakup kegiatan bengkel dan jasa pencucian mobil. Diantara jasa-jasa yang ditawarkan usaha perawatan mobil ini, jasa pencucian mobil merupakan pelayanan jasa yang menjadi primadona atau unggulan dikebanyakan usaha jasa perawatan mobil. Jasa pencucian mobil bukan lagi sebagai kebutuhan komplementer atau pelengkap saja bagi para pengguna kendaraan khususnya pengguna mobil. Mencuci mobil telah menjadi hal rutin yang dilakukan untuk menjaga keawetan mobil. Untuk memenuhi kebutuhannya ini konsumen akan mempercayakan perawatan mobilnya pada jasa pencucian mobil atau jasa perawatan yang dianggap sudah memiliki hubungan yang akrab dan telah dipercayai. Pada penelitian ini, peneliti lebih menekankan pada meneliti pada bidang jasa pencucian mobil. Hal ini didasarkan pada perkembangan usaha ini yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Penelitian ini mengambil objek berupa sebuah perusahaan, Dinar Oil Service, yang bergerak dalam jasa penyediaan fasilitas dan pelayanan pencucian mobil (*car wash*) dan penggantian oli, yang berdiri sejak tahun 1995 dan

berdomisili di Jalan Rancabolang - Margahayu Raya, Bandung. Ketika Dinar Oil Service pertama kali berdiri, perusahaan tersebut merupakan tempat pencucian mobil pertama yang menggunakan hidrolik di daerah Margahayu Raya, dan sesuai penuturan pemilik, perusahaan tersebut cukup mendapat tempat yang baik di hati konsumen. Hal tersebut dapat dilihat dari kerelaan para pemilik kendaraan untuk mengantri hingga berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan dari Dinar Oil Service. Namun tidak bisa dipungkiri, seiring dengan berjalannya waktu persaingan pun semakin ketat. Sesuai pengamatan peneliti, saat ini terdapat tujuh tempat pencucian mobil yang menjadi pesaing langsung dari Dinar Oil Service, yang juga menawarkan jasa serupa dengan lokasi yang relatif berdekatan, yakni di daerah Margahayu Raya.

Usaha pencucian mobil dapat dikategorikan sebagai usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan atau jasa, yang memiliki esensi utama berupa keterlibatan secara langsung dari manusia (*people*) antara karyawan perusahaan dengan konsumen dalam proses penyampaian produknya. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dapat dikatakan seluruh anggota organisasi/perusahaan, khususnya karyawan terutama para *frontliner*, akan menjadi ujung tombak dalam keberhasilan perusahaan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah konsep yang diyakini memiliki peranan yang signifikan dalam menciptakan keunggulan bersaing suatu perusahaan, khususnya perusahaan jasa. Hasil penelitian PIMS (*Profit Impact at Market Strategy*) yang dikutip oleh Hutabarat (1997) menunjukkan adanya korelasi kuat antara kualitas pelayanan yang diterima Konsumen dengan pangsa

pasar. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa salah satu faktor utama yang mempengaruhi peningkatan pangsa pasar adalah peningkatan kualitas pelayanan, yang mana kualitas pelayanan tersebut menjadi pemicu keberhasilan perusahaan pada segala lini.

Kurangnya kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada para konsumen dapat mengakibatkan banyak kerugian bagi perusahaan itu sendiri, dengan demikian konsumen merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan dan tidak percaya lagi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga konsumen yang kecewa terhadap pelayanan tidak akan kembali untuk menggunakan jasa tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor yang bisa mengukur dan menilai suatu kualitas pelayanan yang telah diberikan, sehingga dengan adanya kepuasan konsumen terhadap jasa pencucian mobil ini dapat memberikan suatu kesan yang baik terhadap pelayanan Dinar Oil Service.

Namun apabila kontrol dari pelayanan jasa yang diberikan tidak berjalan dengan baik maka akan mengakibatkan munculnya *gap* atau kesenjangan antara yang seharusnya dengan kenyataan di lapangan. Kondisi seperti ini adalah penghambat bagi Dinar Oil Service Bandung dalam meningkatkan suatu kepuasan konsumen.

Masalah-masalah di tempat pencucian mobil pada akhir-akhir ini memang banyak disorot, tidak saja atas keluhan-keluhan masyarakat yang merasa kecewa dengan tempat pencucian mobil tersebut, baik dari segi kualitas pelayanan,

kemudahan dan tarif tetapi juga perkembangan zaman yang memang sudah mendesak kearah perbaikan-perbaikan itu.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinar Oil Service Bandung masih kurang antara lain :

1. Masih adanya pegawai yang dalam menangani konsumen tidak cepat ditangani.
2. Masih adanya pegawai yang tidak ramah terhadap konsumen yang datang
3. Kurang tanggapnya terhadap keluhan-keluhan konsumen

Dengan tersedianya fasilitas-fasilitas yang memadai Dinar Oil Service diharapkan dapat menjadi bengkel sekaligus tempat pencucian mobil andalan di wilayah Bandung. Oleh karena itu peneliti memilih Dinar Oil Service sebagai objek di dalam penelitian.

Atas dasar pemikiran di atas, maka penulis mencoba menyajikan kedalam bentuk karya ilmiah yang terkait kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan konsumen yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI DINAR OIL SERVICE BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan judul di atas maka dapat di buat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan konsumen atas kualitas pelayanan di Dinar Oil Service Bandung.

2. Sejauh mana kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan di Dinar Oil Service Bandung.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Dinar Oil Service Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk pengumpulan data bagi penulisan skripsi yang merupakan syarat dalam menempuh ujian akhir sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengungkapkan kualitas pelayanan di Dinar Oil Service Bandung berdasarkan tanggapan konsumen.
2. Kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan di Dinar Oil Service Bandung.
3. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Dinar Oil Service Bandung.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penulis mengharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat, sejalan dengan tujuan penelitian tersebut, dan diharapkan dapat berguna:

1. Upaya untuk menambah wawasan pengetahuan penulis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan membandingkan teori-teori yang dipelajari dan keadaan yang sebenarnya.

2. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan strategi pemasaran di masa yang akan datang, sesuai dengan permasalahan yang diteliti.
3. Sebagai salah satu bahan referensi, sumbangan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan yang bersangkutan dalam pertimbangan bagi perusahaan yang bersangkutan dalam menentukan kebijaksanaan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Dinar Oil Service Bandung khususnya dan pihak perusahaan pada umumnya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di masa yang akan datang.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan dan pengalaman penulis dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapat.

1.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Dinar Oil Service Bandung di bidang Pencucian Mobil yang terletak di Jalan Margahayu Raya No. 30 Bandung