

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan di Indonesia, maka kebutuhan untuk melakukan perawatan kendaraan pun kian meningkat, namun berhubungan dengan tingkat kesibukan masyarakat juga meningkat, sering kali pemilik kendaraan tidak memiliki waktu senggang yang cukup untuk merawat kendaraan pribadi mereka. Salah satu perawatan yang paling umum dan sederhana adalah mencuci kendaraan, namun tidak semua orang memiliki waktu dan tenaga untuk mencuci kendaraan pribadi mereka secara mandiri ditengah kesibukan masyarakat yang kian meningkat. Atas dasar hal tersebut, banyak pemilik kendaraan saat ini yang membutuhkan jasa untuk mencuci kendaraan pribadi mereka tanpa memerlukan tenaga dan waktu yang lama. Adanya kebutuhan tersebut dari masyarakat mengakibatkan pertumbuhan bisnis berupa tempat cuci mobil pun kian meningkat, bahkan jasa yang ditawarkan oleh beberapa tempat cuci mobil bukanlah hanya mencuci saja, melainkan adanya penawaran jasa tambahan berupa poles *body* mobil, pembersihan *interior* mobil, dan lain-lain.

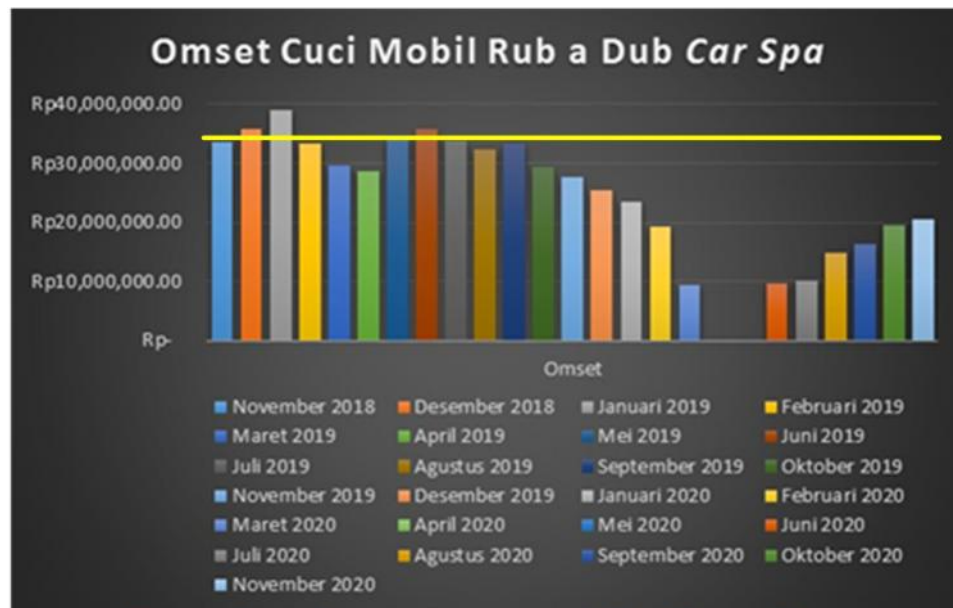
Dengan maraknya perkembangan bisnis berupa salon mobil tersebut, maka persaingan antar salon mobil pun kian meningkat. Bisnis-bisnis salon mobil tersebut bersaing antara satu sama lain dengan berbagai cara, beberapa contohnya adalah dengan memberikan harga yang bersaing dari segi harga cuci mobil disertai dengan beberapa promo berupa paket-paket yang menarik bagi konsumen, dan tentunya kualitas cuci mobil yang baik tentunya akan menjadi nilai tambah bagi konsumen untuk datang kembali menggunakan jasa cuci mobil tersebut. Hal tersebut menuntut setiap bisnis salon mobil untuk memberikan kualitas jasa dan harga yang terbaik agar dapat bersaing dengan masing-masing kompetitornya.

Rub a Dub *Car Spa* terletak pada Jalan Bungur No.3 Kota Bandung, Jawa Barat. Rub a Dub *Car Spa* merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian yang bertujuan untuk memberikan usulan-usulan yang dapat membangun dan meningkatkan perkembangan bisnis pada salon mobil tersebut. Rub a Dub *Car Spa* berdiri pada Bulan November tahun 2018 atau dengan kata lain Rub a Dub *Car Spa* telah berdiri selama hampir 2 tahun. Rub a Dub *Car Spa* mengusung tema berupa *Professional Car Spa*, dimana tema tersebut memiliki makna berupa salon mobil dengan kualitas cuci mobil dan *detailing mobil* dengan kualitas yang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Rub a Dub *Car Spa*, peneliti dapat mengetahui bahwa masalah yang sedang dialami oleh Rub a Dub *Car Spa* adalah omset yang dihasilkan selama beroperasi 1 tahun lebih belum mencapai *target* yang sudah ditentukan, serta menurut pemilik Rub a Dub *Car Spa* tersebut kebanyakan konsumen yang datang merupakan konsumen-konsumen lama yang sudah sering datang ke Rub a Dub *Car Spa* sebelumnya, atau dalam kata lain tidak adanya peningkatan konsumen baru yang datang ke Rub a Dub *Car Spa*.

Pada penelitian tugas akhir ini, peneliti memfokuskan penelitian pada jasa pencucian mobil saja, hal tersebut dikarenakan jasa pencucian mobil memiliki bobot omset yang lebih besar dibandingkan dengan jasa *detailing* mobil, sehingga diharapkan dengan memfokuskan penelitian pada jasa pencucian mobil akan berdampak lebih signifikan terhadap peningkatan omset di Rub a Dub *Car Spa*. Jasa pencucian mobil lebih banyak diminati oleh konsumen dikarenakan biaya yang dibutuhkan untuk mencuci mobil tergolong jauh lebih murah dibandingkan dengan *detailing* mobil, sehingga mayoritas konsumen masih merasa cukup hanya dengan mencuci mobilnya saja, hal tersebutlah yang menyebabkan omset yang dihasilkan dari pencucian mobil lebih besar dibandingkan dengan omset *detailing* mobil. Berikut ini merupakan tabel dan grafik omset cuci mobil Rub a Dub *Car Spa* :

Tabel 1.1
Tabel Omset Cuci Mobil

Bulan	Omset
November 2018	Rp 33,520,000.00
Desember 2018	Rp 35,750,000.00
Januari 2019	Rp 38,925,000.00
Februari 2019	Rp 33,265,000.00
Maret 2019	Rp 29,595,000.00
April 2019	Rp 28,750,000.00
Mei 2019	Rp 34,245,000.00
Juni 2019	Rp 35,710,000.00
Juli 2019	Rp 33,925,000.00
Agustus 2019	Rp 32,425,000.00
September 2019	Rp 33,375,000.00
Oktober 2019	Rp 29,325,000.00
November 2019	Rp 27,580,000.00
Desember 2019	Rp 25,320,000.00
Januari 2020	Rp 23,425,000.00
Februari 2020	Rp 19,280,000.00
Maret 2020	Rp 9,350,000.00
April 2020	Rp -
Mei 2020	Rp -
Juni 2020	Rp 9,629,516.00
Juli 2020	Rp 10,193,619.00
Agustus 2020	Rp 14,739,763.00
September 2020	Rp 16,219,428.00
Oktober 2020	Rp 19,632,973.00
November 2020	Rp 20,398,275.00



Gambar 1.1
Grafik Omset Cuci Mobil

Pada grafik tersebut dapat terlihat bahwa pada bulan Oktober 2019, November 2019, Desember 2019, Januari 2020, Februari 2020, dan Maret 2020 terjadi penurunan omset cuci mobil yang cukup signifikan. Berdasarkan wawancara dengan pemilik Rub a Dub *Car Spa*, peneliti mendapatkan informasi bahwa *target* omset cuci mobil yang ditetapkan oleh pemilik Rub a Dub *Car Spa* tersebut per bulannya adalah Rp. 35.000.000,00, namun seperti yang terlihat pada data omset diatas bahwa *target* omset yang tercapai hanya pada Bulan Desember 2018, Januari 2019, dan Bulan Juni 2019. Dari keseluruhan total data omset selama 25 bulan, persentase omset yang mencapai *target* adalah sebesar 12%.

Pada Bulan Maret 2020 omset turun drastis, hal tersebut disebabkan pada Bulan Maret 2020 Rub a Dub *Car Spa* hanya dapat beroperasi pada 2 minggu awal dikarenakan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang mengakibatkan Rub a Dub *Car Spa* tidak dapat beroperasi hingga Bulan Mei 2020, sehingga tidak ada nilai omset pada Bulan April dan Mei 2020. Berikut ini merupakan persentase pencapaian *target* omset dan persentase omset yang tidak tercapai :

Tabel 1.2
Tabel Persentase Omset Cuci Mobil

Bulan	Omset	Target	Persentase
November 2018	Rp 33,520,000.00		-4.23%
Desember 2018	Rp 35,750,000.00		2.14%
Januari 2019	Rp 38,925,000.00		11.21%
Februari 2019	Rp 33,265,000.00		-4.96%
Maret 2019	Rp 29,595,000.00		-15.44%
April 2019	Rp 28,750,000.00		-17.86%
Mei 2019	Rp 34,245,000.00		-2.16%
Juni 2019	Rp 35,710,000.00		2.03%
Juli 2019	Rp 33,925,000.00		-3.07%
Agustus 2019	Rp 32,425,000.00		-7.36%
September 2019	Rp 33,375,000.00		-4.64%
Oktober 2019	Rp 29,325,000.00		-16.21%
November 2019	Rp 27,580,000.00	Rp35,000,000.00	-21.20%
Desember 2019	Rp 25,320,000.00		-27.66%
Januari 2020	Rp 23,425,000.00		-33.07%
Februari 2020	Rp 19,280,000.00		-44.91%
Maret 2020	Rp 9,350,000.00		-73.29%
April 2020	Rp -		-100.00%
Mei 2020	Rp -		-100.00%
Juni 2020	Rp 9,629,516.00		-72.49%
Juli 2020	Rp 10,193,619.00		-70.88%
Agustus 2020	Rp 14,739,763.00		-57.89%
September 2020	Rp 16,219,428.00		-53.66%
Oktober 2020	Rp 19,632,973.00		-43.91%
November 2020	Rp 20,398,275.00		-41.72%

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti mendapatkan beberapa faktor yang dianggap menjadi penyebab dari terjadinya permasalahan di Rub a Dub *Car Spa*, berikut ini merupakan beberapa penyebab terjadinya permasalahan yang dialami oleh tempat cuci mobil Rub a Dub *Car Spa* antara lain sebagai berikut :

- 1) Rub a Dub *Car Spa* belum mengetahui variabel-variabel yang dianggap penting bagi konsumen dalam memilih salon mobil.
- 2) Konsumen menilai tingkat kinerja yang diberikan oleh Rub a Dub *Car Spa* masih belum baik.

- 3) Adanya ketidakpuasan yang dialami oleh konsumen Rub a Dub *Car Spa*.
- 4) Rub a Dub *Car Spa* belum mampu bersaing dengan salon mobil pesaingnya.
- 5) Rub a Dub *Car Spa* belum menerapkan *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* secara tepat.
- 6) Rub a Dub *Car Spa* belum menerapkan strategi pemasaran yang tepat.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan beberapa pembatasan masalah dan asumsi dikarenakan adanya keterbatasan dari segi waktu dan biaya. Pembatasan juga dibutuhkan agar peneliti dapat teliti dan fokus terhadap penyelesaian masalah yang dialami oleh Rub a Dub *Car Spa*. Berikut ini merupakan beberapa batasan dan asumsi yang telah ditetapkan oleh peneliti :

- 1) Pada penelitian ini difokuskan kepada jasa cuci mobil.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dirumuskan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Variabel-variabel apa saja yang dianggap penting bagi konsumen dalam memilih salon mobil Rub a Dub *Car Spa*?
- 2) Bagaimana tingkat kinerja Rub a Dub *Car Spa* yang diinginkan oleh konsumen Rub a Dub *Car Spa*?
- 3) Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Rub a Dub *Car Spa*?
- 4) Bagaimana posisi Rub a Dub *Car Spa* dibandingkan dengan para pesaing?
- 5) Bagaimana *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* yang tepat untuk Rub a Dub *Car Spa*?
- 6) Strategi pemasaran apa yang harus diterapkan oleh Rub a Dub *Car Spa*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Rub a Dub *Car Spa*.
- 2) Untuk mengetahui tingkat kinerja yang diinginkan oleh konsumen Rub a Dub *Car Spa*.
- 3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada Rub a Dub *Car Spa*.
- 4) Untuk mengetahui posisi Rub a Dub *Car Spa* dibanding para pesaing.
- 5) Untuk menentukan *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* konsumen Rub a Dub *Car Spa*.
- 6) Untuk menentukan strategi pemasaran yang tepat untuk dilakukan oleh Rub a Dub *Car Spa*.

1.6 Sistematika Penelitian

Berikut merupakan sistematika penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam penyusunan dan pengerjaan Tugas Akhir, yaitu sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang merupakan dasar dari penyusunan laporan Tugas Akhir, identifikasi masalah yang ada, pembatasan masalah dan asumsi yang ditetapkan oleh peneliti, perumusan masalah yang diketahui, tujuan dari peneliti dalam melakukan penelitian, dan sistematika penelitian yang digunakan untuk penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan mengenai dasar atau teori-teori yang diperoleh dari buku, karangan ilmiah dan sumber-sumber yang akurat dan relevan, dasar atau teori-teori tersebut digunakan sebagai acuan untuk penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan langkah-langkah penelitian berupa *flowchart* yang dibuat secara sistematis beserta keterangan yang menjelaskan proses penyusunan laporan Tugas Akhir dari awal sampai dengan selesai.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab ini berisikan data-data awal yang diperoleh dari tempat penelitian, serta data hasil kuesioner yang akan digunakan oleh peneliti dalam pengolahan data dan analisis untuk penyusunan laporan Tugas Akhir.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisikan pengolahan data dan analisis dari data-data yang telah dikumpulkan, lalu dilakukan proses analisis. Pengolahan data dan analisis bertujuan untuk mendapatkan kesimpulan, menyelesaikan masalah dan memberikan usulan kepada objek penelitian yang diteliti.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan penelitian dan saran perbaikan yang diberikan oleh peneliti kepada objek penelitian berdasarkan permasalahan yang ada pada tempat penelitian tersebut.