

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Negara Indonesia yang belum lama ini dilanda krisis ekonomi berusaha bangkit dari krisis tersebut. Hal ini ditandai dengan semakin membaiknya situasi politik dalam negeri dan tumbuhnya semangat jiwa wirausaha sebagian besar masyarakat Indonesia untuk membuka usaha-usaha baru baik di bidang usaha manufaktur maupun jasa. Meskipun usaha-usaha ini dimulai dari skala kecil menengah namun diharapkan bisa bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya.

Bandung sebagai salah satu kota besar yang ada di Indonesia merupakan kota yang padat jumlah penduduknya. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya jumlah kendaraan beroda empat yang sering menimbulkan kemacetan di jalan-jalan protokol di Bandung. Belum lagi adanya sejumlah kendaraan dari luar kota yang datang ke Bandung untuk keperluan bisnis atau sekadar untuk berlibur. Kepadatan kota Bandung dari mobil inilah yang mendorong Bapak Robin Heriyanto, BBS untuk membuka suatu usaha jasa pencucian mobil (*car wash*) bernama Bintang Motor Cikutra (BMC213) yang secara resmi beroperasi pada tanggal 15 Agustus 2005.

BMC213 masih tergolong usaha baru yang tentu saja masih perlu pembenahan dalam hal pemenuhan kepuasan pelanggan dan ingin meningkatkan profit/keuntungan agar tidak tertinggal dari para pesaing yang memiliki usaha sejenis. Sejak beroperasi sampai sekarang target pencucian mobil yang ditetapkan oleh pemimpin perusahaan tidak tercapai secara optimal. Setiap hari biasa BMC213 menargetkan jumlah pencucian mobil berkisar antara 18-20 mobil. Namun, pada kenyataannya jumlah pencucian mobil hanya mencapai 10-15 mobil. Sedangkan pada hari Sabtu-Minggu dan hari raya besar target pencucian mobil yang berkisar antara 25-28 mobil dapat tercapai dengan baik, bahkan sering melebihi target.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Faktor-faktor yang mungkin menyebabkan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. BMC213 masih tergolong pemain baru dalam persaingan tersebut sehingga belum terlalu dikenal oleh masyarakat sekitar.
2. Kelemahan dan kelebihan BMC213 dibandingkan dengan para pesaingnya belum diketahui secara pasti yang nantinya dapat digunakan untuk meningkatkan profit serta pelayanan kepada konsumen.
3. Faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen untuk melakukan pencucian mobilnya di BMC213 belum diketahui.
4. Kepuasan konsumen BMC213 belum diketahui secara pasti, yang digunakan untuk penetapan strategi kepuasan pelanggan.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian lebih terinci dan jelas maka diperlukan batasan. Adapun batasan yang digunakan:

1. Model penelitian yang digunakan adalah model *Manuverability* menurut Miland Lele yang terdiri dari Produk, Pelayanan, Personel, Saluran, dan Citra. Dimensi saluran tidak digunakan karena tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan.
2. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *Cochran* untuk mereduksi atribut kuesioner pendahuluan, metode *Correspondence Analysis* untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan masing-masing *car wash* serta *Crosstab* untuk mengetahui data karakteristik konsumen.

## 1.4 Perumusan Masalah

Dari hasil identifikasi masalah dan setelah dibatasi oleh pembatasan masalah maka diketahui permasalahan yang harus dijawab. Adapun perumusan masalah tersebut adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen untuk memilih *car wash*?

2. Apa yang menjadi kelemahan dan kelebihan dari BMC213 dibandingkan para pesaingnya?
3. Apakah tingkat kepuasan konsumen BMC213 sudah tercapai?
4. Bagaimana *segmenting*, *targeting* dan *positioning* BMC213?
5. Apa saja upaya yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan daya saing *car wash* BMC213?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam mengambil keputusan melakukan pencucian mobil di *car wash*.
2. Mengetahui kelemahan dan kelebihan dari BMC213 dibandingkan para pesaingnya.
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen BMC213.
4. Mengetahui *segmenting*, *targeting* dan *positioning* BMC213.
5. Mengetahui upaya yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan daya saing BMC213.

### 1.6 Sistematika Penelitian

#### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang menguraikan secara singkat mengenai gambaran umum dari penelitian ini seperti : latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian.

#### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori dan studi literatur yang mendukung dalam penelitian dan pemecahan masalah yang sedang diteliti.

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi langkah-langkah penelitian secara prosedural mulai dari penentuan topik sampai penarikan kesimpulan dan saran, dengan memuat langkah-langkah mengenai teknik penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis pengolahan data.

**BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Berisi data umum perusahaan dan menguraikan cara-cara pengumpulan data yang diperoleh dari survei lapangan dan hasil wawancara.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi pengolahan data dan pembahasan dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya kemudian dilakukan analisis dengan cara membandingkan antara teori yang ada dengan hasil yang didapat sehingga hasilnya dapat digunakan untuk membantu dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Mengemukakan kesimpulan dari penelitian serta saran-saran yang didapat dengan memecahkan masalah dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.