

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Alat transportasi merupakan sektor yang sangat penting dalam kehidupan manusia saat ini karena alat transportasi memungkinkan manusia untuk berpindah dari satu tempat lain secara cepat.

Terutama di kota-kota besar di Indonesia, tidak sulit menemukan kendaraan, baik roda dua maupun roda empat di manapun. Menurut Badan Pusat Statistik DKI Jakarta tahun 2020, jumlah kendaraan di DKI Jakarta mencapai 20 juta unit, di mana 80% di antaranya adalah kendaraan roda dua. Itu berarti, terdapat sekitar 16 juta sepeda motor dan sekitar 4 juta mobil dan bus di Jakarta. Tidak heran bahwa kemacetan lalulintas merupakan masalah klasik di Jakarta.

Sebagai imbas dari semakin banyaknya jumlah kendaraan di Jakarta, saat ini tidak sulit menemukan tempat cuci mobil (carwash) di seluruh pelosok Jakarta, mengingat jasa pencucian mobil selalu diperlukan, terlebih di musim penghujan.

Karena jumlahnya yang tidak sedikit, tidak heran jika persaingan usaha jasa di bidang tersebut semakin ketat. Layaknya usaha di bidang jasa, hanya perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaiklah yang dapat berkembang, karena perusahaan

dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan para pelanggannya.

Era persaingan dalam bisnis global saat ini berfokus pada kepuasan konsumen yang merupakan suatu strategi bagi dunia industri ataupun dunia usaha agar dapat bertahan di karenakan semakin ketatnya persaingan dalam usaha. Dalam persaingan di dunia usaha yang semakin berkembang secara pesat, badan usaha dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi para pelanggannya. Dengan begitu, badan usaha tersebut dapat bersaing di dunia usaha. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat yang dirasakan konsumen akan kesenangan ataupun kekecewaan terhadap ketidaksesuaian antara kinerja yang dirasakan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kualitas dan kinerja yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Menurut Kotler, kualitas jasa pelayanan ditentukan oleh (5) lima dimensi, kualitas jasa, yaitu Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty).

805 carwash merupakan UMKM yang bergerak dibidang pelayanan cuci mobil yang berdiri dari 2016. Namun, dalam usahanya, 805 carwash mengalami penurunan pelanggan bulan-bulan terakhir ini diikuti dengan keluhan berupa mobil yang kurang bersih, waiting room yang kurang, atau pengerjaan yang agak lama. Maka dari itu diperlukan analisa untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan dan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah Servqual (Service Quality) dan Impotance

Performance Analysis yang bertujuan menentukan nilai kesenjangan dari nilai harapan dan juga nilai persepsi dengan begitu kita dapat mengetahui faktor apa saja yang menjadi penyebab berkurangnya pelanggan agar 805 carwash dapat bersaing dalam dunia usaha.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana menerapkan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* untuk mengukur kepuasan pelanggan
2. Bagaimana mengukur kepuasan pelanggan pada 805 *carwash*
3. Bagaimana membuat sistem informasi penilaian kepuasan pelanggan

1.3 Batasan Masalah

Batasan suatu masalah berfungsi untuk menghindari adanya suatu penyimpangan maupun pelebaran pokok permasalahan agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan penulis dalam melakukan pembahsan. Berikut beberapa Batasan masalah dalam penelitian yang dilakukan :

1. Penelitian ini membahas faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab turunnya jumlah pelanggan-pelanggan
2. Aplikasi ini dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penyebab turunnya jumlah pelanggan

3. Aplikasi ini dapat menilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan

1.4 Tujuan

1. Melakukan pengukuran nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penyebab berkurang jumlah pelanggan

1.5 Manfaat

Diharapkan dengan adanya penelitian ini 805 carwash dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diterapkan agar bisa mengambil kembali kepercayaan pelanggan.

1.6 Metode Penelitian

1. Observasi
Metode ini dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung pada objek dan permasalahan yang terjadi di lapangan
2. Wawancara
Metode ini dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada pihak jasa carwash
3. Kajian Literatur
Metode ini dilakukan dengan pengumpulan data pustaka untuk mengelola bahan penelitian

1.7 Sistematikan Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini digunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum penulisan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penulisan, metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori dasar yang menunjang dalam pembahasan penelitian yang dapat digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang diangkat

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang mengenai perancangan sistem yang akan di buat

BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM DAN ANALISIS HASIL

Bab ini berisikan tentang mengenai perancangan implementasi sistem yang telah dibuat berdasarkan rancangan pada bab sebelumnya

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan rangkuman dari seluruh tulisan yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya