

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Doorsmeer merupakan nama lain atau istilah dari tempat pencucian mobil atau kendaraan lain seperti sepeda motor dan lainnya. Doorsmeer kerap digunakan pada di beberapa wilayah seperti di Medan (Sumatera Utara) dan Aceh, di tempat lain lainnya jarang menggunakan nama doorsmeer. Doorsmeer merupakan tempat cuci kendaraan yang sudah meninggalkan cara-cara tradisional yang mana tentunya akan mempermudah bagi pekerja dalam melakukan pencucian kendaraan (mobil atau sepeda motor).

Doorsmeer merupakan tempat pencucian atau pembersihan bercak atau noda yang menempel di bagian tubuh kendaraan baik sepeda motor atau mobil. Doorsmeer sama halnya seperti mandi pada manusia yang membersihkan kotoran atau bercak yang terlihat, sehingga sepeda motor atau mobil tetap bersih dan terawat juga nyaman untuk digunakan setiap hari (Sirait et al., 2022).

Tujuan pelaku usaha di bidang doorsmeer yaitu untuk mempermudah bagi pemilik kendaraan dalam melakukan pencucian mobil, hal ini dikarenakan karena kesibukan yang dihadapi oleh pemilik kendaraan mengakibatkan pemilik kendaraan tidak sempat untuk mencuci kendaraannya sendiri. Usaha bisnis doorsmeer kini banyak diterapkan oleh pelaku usaha, dimana hampir di setiap wilayah atau tempat pasti ada ditemukan doorsmeer, baik doorsmeer yang hanya fokus pada kendaraan sepeda motor, doorsmeer yang fokus pada mobil, atau doorsmeer yang fokus pada kendaraan sepeda motor dan mobil.

Usaha di bidang *doorsmeer* ini tentunya merupakan usaha yang dapat dilakukan secara perseorangan atau persekutuan. Biasanya usaha *doorsmeer* ini lebih banyak dimiliki oleh perseorangan karena usaha yang ini hanya dimiliki satu orang pemilik, dan juga terkadang usaha ini tanpa izin dengan cara tertentu. Usaha *doorsmeer* ini merupakan usaha perseorangan yang bermodal kecil, dan tenaga kerja yang terbatas, yang menggunakan 100% modal sendiri serta menggunakan keuntungan dari transaksi penjualan jasa sebagai tambahan modal.

Doorsmeer merupakan sebuah usaha, dimana seharusnya dalam mendirikan usaha harus memerlukan izin dan juga adanya aturan yang mengatur tentang pendirian usaha. Sebagaimana dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan juga Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah Peraturan pemerintah. Peraturan Pemerintah adalah Peraturan Perundang-undangan di Indonesia yang ditetapkan oleh Presiden untuk menjalankan Undang-Undang sebagaimana mestinya. Berfungsi sebagai sarana untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam terkait dengan pengaturan atau ketentuan yang terdapat dalam undang-undang.

Service quality adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan konsumen atau penggunanya. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya pemberi jasa. (Chandra et al., 2020). Kualitas pelayanan merupakan kemampuan dari karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, kualitas pelayanan sangat dibutuhkan oleh para pelaku usaha, karena konsumen pastinya sangat

mengharapkan pelayanan yang baik sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa puas.

Location adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya. Pemilihan lokasi usaha dalam merancang bisnis merupakan hal utama yang perlu dipertimbangkan (Zulqoidah & Chasanah, 2022). Lokasi merupakan tempat dimana para pelaku usaha menjalankan usahanya, lokasi merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan karena usaha yang berhasil tentunya salah satunya dipengaruhi oleh lokasi yang strategis sehingga lokasi yang strategis akan memberikan kepuasan bagi konsumen.

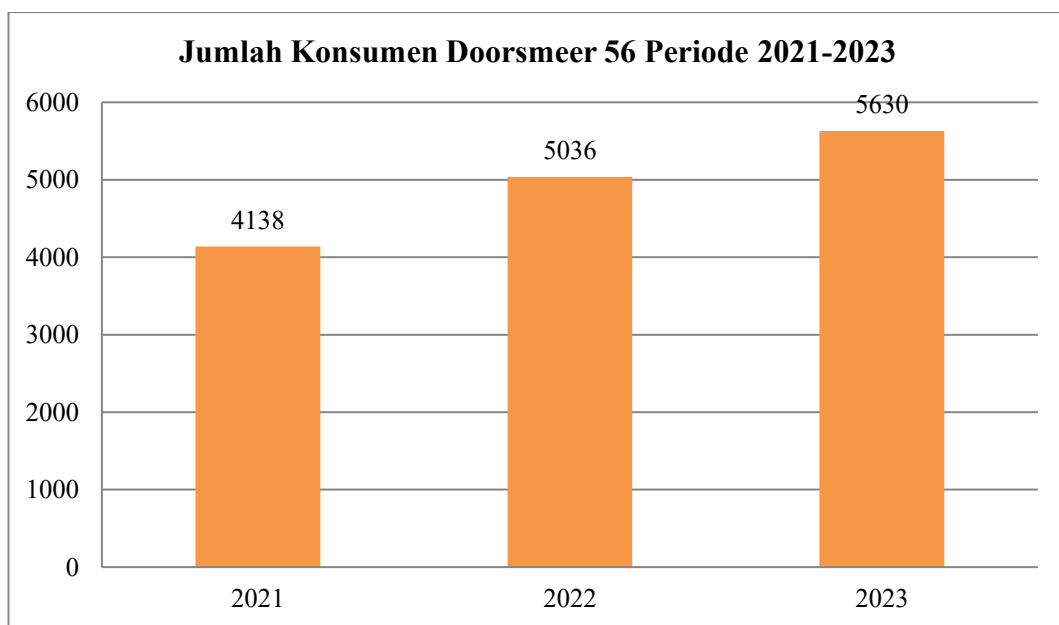
Kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa yang ditawarkan. (Mardika et al., 2019). Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang dia terima dan apa yang dia harapkan. (Anigomang et al., 2023). Kepuasan konsumen merupakan perasaan dimana konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga perasaan puas ini akan membuat konsumen tidak ragu untuk membeli produk atau menggunakan jasa yang ditawarkan dan bahkan akan merekomendasikannya kepada teman atau keluarganya.

Kepuasan konsumen juga dirasakan oleh konsumen doorsmeer 56 Lhokseumawe, Doorsmeer 56 merupakan salah satu doorsmeer yang berada di Kota Lhokseumawe. Doorsmeer 56 hanya fokus pada pencucian mobil, pencucian

mobil digunakan dengan memanfaatkan hidrolis sehingga mempermudah pekerja dan tentunya akan membuat mobil menjadi lebih bersih.

Doorsmeer 56 merupakan doorsmeer yang cukup ramai dikunjungi oleh konsumen, hampir setiap hari doorsmeer ini dipenuhi oleh kendaraan, berikut merupakan jumlah konsumen atau jumlah pengunjung dari doorsmeer 56 pada tahun 2021-2023 yang dapat dilihat pada grafik berikut:

Gambar 1. 1 Jumlah Konsumen atau Pengunjung Doorsmeer 56



Sumber: Dokumentasi doorsmeer 56 (2024)

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa jumlah konsumen atau pengunjung dari doorsmeer 56 pada periode tahun 2021-2023 terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2021 jumlah konsumen atau pengunjung sebanyak 4.138, selanjutnya pada tahun 2022 naik hingga 5.036 konsumen, dan pada tahun 2023 kembali meningkat yaitu sebanyak 5.630 konsumen. Hal ini membuktikan bahwa jumlah konsumen doorsmeer 56 semakin meningkat, meningkatnya konsumen tentunya dikarenakan rasa puas dari konsumen.

Berdasarkan observasi awal peneliti mendapati bahwa setiap hari di doorsmeer 56 terdapat konsumen yang membawa mobilnya untuk dicuci dan dibersihkan di doorsmeer tersebut. Mobil yang masuk juga tidak sedikit, bahkan terkadang ada konsumen yang rela menunggu di doorsmeer tersebut dikarenakan dengan alasan hanya ingin mencuci di doorsmeer tersebut karena konsumen merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh doorsmeer tersebut. Berikut merupakan mobil yang sedang berada di doorsmeer 56 baik yang telah siap dilakukan penyucian atau yang sedang menunggu dilakukan penyucian:

Gambar 1. 2 Suasana Dorsmeer 56



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2024)

Doorsmeer 56 memiliki beberapa persaingan dalam menjalankan bisnisnya, di sekitaran lokasi yang tidak jauh dari doorsmeer 56 terdapat 2 doorsmeer lainnya yaitu doorsmeer Garuda dan doorsmeer Rahmat Poe, akan tetapi doorsmeer 56 tetap menjadi pilihan konsumen. Berdasarkan observasi awal

peneliti berikut merupakan perbedaan antara doorsmeer 56 dengan doorsmeer lainnya berdasarkan dari segi layanan dan lokasi:

Tabel 1. 1
Perbedaan Layanan dan Lokasi antara Doorsmeer 56 dan Doorsmeer lainnya

No	Layanan	Lokasi
1	Doorsmeer 56 menyediakan layanan pencucian 24 jam. Sedangkan doorsmeer lain tidak melayani pencucian selama 24 jam	Doorsmeer 56 menyediakan tempat parkir yang luas dan aman. Sedangkan doorsmeer lainnya tidak memiliki tempat parkir seluas yang dimiliki oleh Doorsmeer 56
2	Doorsmeer 56 menyediakan fasilitas seperti kursi dan wifi yang membuat konsumen merasa lebih nyaman. Sedangkan di doorsmeer lainnya tidak memiliki fasilitas kursi yang baik dan bahkan tidak memiliki wifi	Doorsmeer 56 berada di lokasi yang sangat mudah dijangkau dan berada di lokasi yang padat akan aktifitas. Sedangkan doorsmeer lainnya memiliki lokasi yang sulit untuk dijangkau atau bahkan sulit untuk dilihat dari kejauhan.
3	Doorsmeer 56 memiliki tenaga kerja yang dapat dipercaya sehingga layanan antar jemput mobil memberikan kenyamanan bagi konsumen. Sedangkan doorsmeer lainnya tidak memberikan layanan antar jemput	Doorsmeer 56 berada di lingkungan yang ramai dan di sekitaran lingkungan tersebut banyak masyarakat yang memiliki kendaraan mobil. Sedangkan di doorsmeer lainnya tidak berada di lingkungan yang ramai.

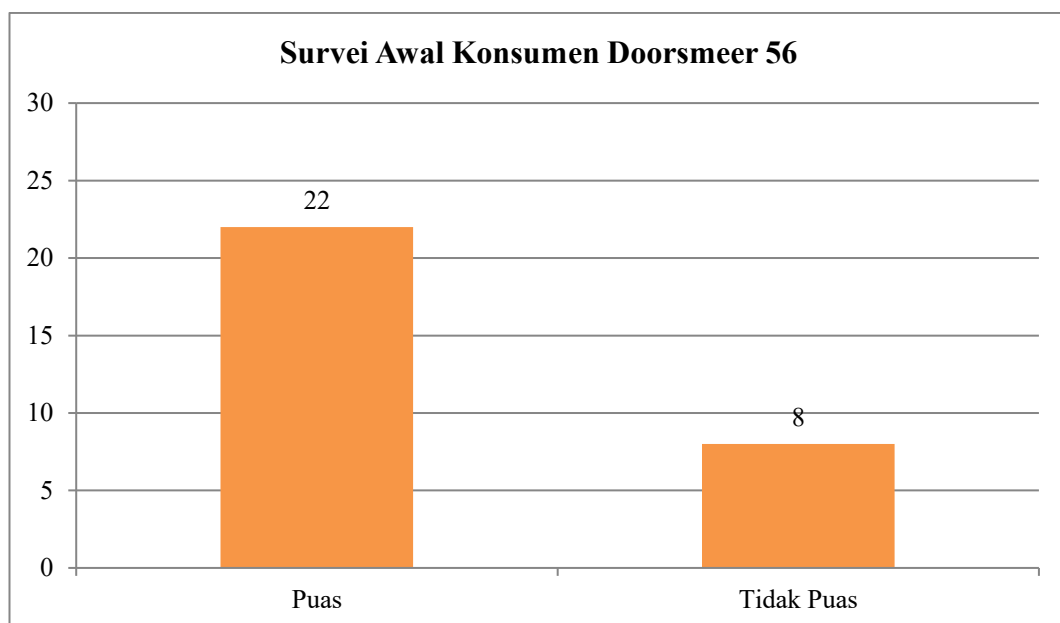
Sumber: Hasil observasi awal olahan penulis (2024)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil observasi peneliti mendapati doorsmeer 56 memberikan perbedaan terhadap layanan yang diberikan dan juga perbedaan terhadap lokasi yang ditawarkan. Doorsmeer 56 lebih unggul dibandingkan doorsmeer Garuda dan Rahmat Poe, dibuktikan dengan salah satu layanan yang diberikan yaitu doorsmeer 56 menyediakan layanan pencucian 24 jam. Sedangkan doorsmeer Garuda dan Rahmat Poe tidak melayani pencucian selama 24 jam. Selain itu pada lokasi yang ditawarkan, doorsmeer 56 menyediakan tempat parkir yang luas dan aman. Sedangkan doorsmeer Garuda dan Rahmat Poe tidak memiliki tempat parkir seluas yang dimiliki oleh doorsmeer 56. sehingga

dengan pelayanan dan lokasi doorsmeer 56 yang lebih unggul diyakini memberikan kepuasan kepada konsumen.

Rasa puas atau kepuasan dari konsumen doorsmeer 56, tentunya juga didukung oleh hasil survei awal peneliti terhadap konsumen doorsmeer 56, berikut merupakan hasil survei awal peneliti terhadap 30 responden yang merupakan konsumen dari doorsmeer 56:

Gambar 1.3 Hasil Survei Awal Peneliti terhadap Kepuasan Konsumen Doorsmeer 56 Lhokseumawe



Sumber: Survei Awal Peneliti (2024)

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa dari 30 responden didapati bahwa 22 konsumen atau 73,3% memiliki rasa puas atau kepuasan terhadap pelayanan yang berikan oleh Doorsmeer 56, sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu hanya berjumlah 8 konsumen atau 26,7%. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa walaupun banyak konsumen yang memiliki rasa puas terhadap pelayanan yang berikan oleh Doorsmeer 56 akan tetapi masih terdapat konsumen yang tidak puas. Ketidakpuasan konsumen ini

membuktikan bahwa masih adanya kekurangan yang dimiliki oleh Doorsmeer 56 dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga membutuhkan perhatian serius dari Doorsmeer 56.

Kepuasan konsumen dari pengguna doorsmeer diyakini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu *service quality* dan *location*. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, tentunya doorsmeer 56 Lhokseumawe menerapkan *service quality* yang baik, salah satunya dengan meningkatkan hasil dari pencucian mobil. Pencucian yang dilakukan cukup bersih dan apa yang diinginkan oleh konsumen dilakukan sesuai perintah dan memberikan respon yang cepat dalam menangani keluhan konsumen. Selanjutnya, karyawan di doorsmeer tersebut sangat ramah dan sabar dalam menghadapi konsumen, keinginan dari konsumen diusahakan untuk dipenuhi. Fasilitas yang tersedia juga cukup baik, bagi konsumen yang ingin menunggu tentunya tersedia kursi sedangkan bagi konsumen yang tidak ingin menunggu akan diantar oleh karyawan sesuai dengan tujuannya. Dengan berbagai fasilitas yang tersedia dan ditawarkan tentunya membuat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh doorsmeer 56.

Hal ini didukung sebagaimana hasil wawancara awal peneliti dengan konsumen yaitu Bapak Irfan yang menyatakan bahwa “pelayanan yang diberikan oleh doorsmeer ini cukup baik, selain itu di tempat ini juga menyediakan fasilitas yang baik bagi konsumen yang menunggu dan juga menyediakan layanan pengantaran dan penjemputan sehingga sangat memudahkan saya. Saya juga telah menjadi pelanggan tetap disini”.

Begitupula dengan lokasi dari doorsmeer 56, lokasi doorsmeer ini berada di jalan raya Medan-Banda Aceh sehingga memudahkan konsumen untuk

mengakses doorsmeer tersebut dan dapat dengan mudah untuk menjemputnya apabila memang konsumen ingin pulang atau ada urusan lain. Lokasi ini juga merupakan lokasi yang ramai karena hampir setiap waktu terdapat aktivitas dan tentunya juga di sekitar lokasi doorsmeer merupakan wilayah yang padat penduduk dan tentunya penduduk tersebut memiliki kendaraan yaitu mobil sehingga lokasi ini sangat cocok dalam membantu doorsmeer 56 dalam menjalankan bisnis usahanya.

Hal ini didukung sebagaimana hasil wawancara awal peneliti dengan konsumen yaitu Bapak Fahmi yang menyatakan bahwa “lokasi doorsmeer 56 merupakan lokasi yang cukup strategis dan juga sangat mudah ditempuh, selain itu lokasi dari doorsmeer ini juga sangat cocok untuk usaha ini, karena tidak terganggu dengan banyak pihak sehingga hal ini yang membuat saya juga memilih doorsmeer ini sebagai tempat untuk mencuci kendaraan (mobil) saya”

Berdasarkan penjelasan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait permasalahan ini dengan judul *Pengaruh Service Quality dan Location Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Doorsmeer 56 Cunda)*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen doorsmeer 56 Cunda?

2. Apakah *location* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen doorsmeer 56 Cunda?
3. Apakah *service quality* dan *location* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen doorsmeer 56 Cunda?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pertanyaan dan batasan masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *service quality* terhadap kepuasan konsumen doorsmeer 56 Cunda
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *location* terhadap kepuasan konsumen doorsmeer 56 Cunda.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *service quality* dan *location* secara simultan terhadap kepuasan konsumen doorsmeer 56 Cunda.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kontibusi dari peneliti dan menambah bahan pustaka di perpustakaan Program Studi Ilmu Adminstrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.

b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait kepuasan konsumen doorsmeer.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata Satu atau Sarjana di bidang Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan kepada pemilik doorsmeer 56 Cunda dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.