

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Sejarah Perusahaan**

BPW *Clean* merupakan sebuah usaha *laundry* sepatu yang berdiri pada tahun 2018. BPW *Clean* berlokasi di Jl. BBC No. 32 B Bojongsoang atau lebih tepatnya berada di sekitar daerah Telkom University yaitu berada di dekat gapura Telkom. BPW *Clean* didirikan oleh Asto Hartopo yang pada awalnya merupakan seorang mahasiswa Telkom University. Pada awalnya BPW *Clean* hanya menyediakan pelayanan offline saja di Bojongsoang hingga mempunyai 6 cabang di wilayah Bandung. Namun untuk saat ini BPW *Clean* hanya memiliki 2 toko yaitu di Bojongsoang dan Setiabudhi. Melihat tingginya tingkat penggunaan sepatu dalam setiap kegiatan terutama kalangan muda seperti kuliah, kerja, ataupun nongkrong. Selain itu dengan meningkatnya kepekaan pencinta sepatu terhadap pemeliharaan sepatu mereka, maka *laundry* sepatu ini merupakan solusi tepat yang hadir disaat yang tepat sebagai solusi untuk merawat sepatu dengan praktis.

(Sumber : Data Pribadi Perusahaan, 2022).

#### **1.1.2 Visi dan Misi**

##### **1.1.2.1 Visi**

Menjadi salah satu tempat pencucian, perawatan dan perbaikan sepatu terbaik di Indonesia dengan kualitas bersih, premium, dan wangi.

##### **1.1.2.2 Misi**

Adapun misi yang dimiliki oleh BPW *Clean* sebagai berikut :

1. Mempunyai kompetensi yang sehat dan daya saing yang tinggi serta pelayanan yang maksimal kepada konsumen.
2. Memperkenalkan BPW *Clean* kepada masyarakat Indonesia sebagai salah satu tempat pencucian, perawatan dan perbaikan sepatu terbaik berasal dari Bandung.

3. Menciptakan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh (BPW Clean) *Cleaning, Care and Repair Shoes*.
4. Memberikan layanan yang berorientasi pada kepuasan konsumen.
5. Menyajikan pelayanan pra pelayanan hingga pasca pelayanan yang berkualitas kepada konsumen (BPW Clean) dengan harga yang relative terjangkau bagi konsumen.
6. Melakukan inovasi secara berkala terhadap keseluruhan usaha (BPW Clean) *Cleaning, Care and Repair Shoes*.

### 1.1.3 Logo Perusahaan



**GAMBAR 1. 1 Logo BPW Clean**

*Sumber : Data Pribadi Perusahaan, 2022*

### 1.1.4 Informasi Perusahaan

Dibawah ini merupakan informasi perusahaan dari BPW Clean :

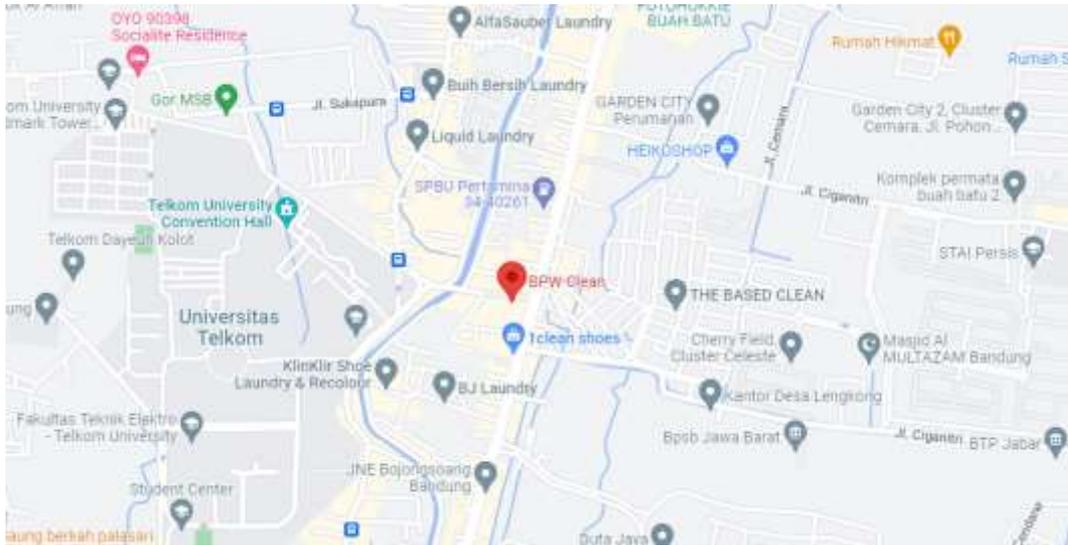
Alamat : Jl. Telekomunikasi No. 234 Kab. Bandung, Jawa Barat,  
Indonesia.

No. Telp : 081221682746

Website : <http://bpwClean.com/>

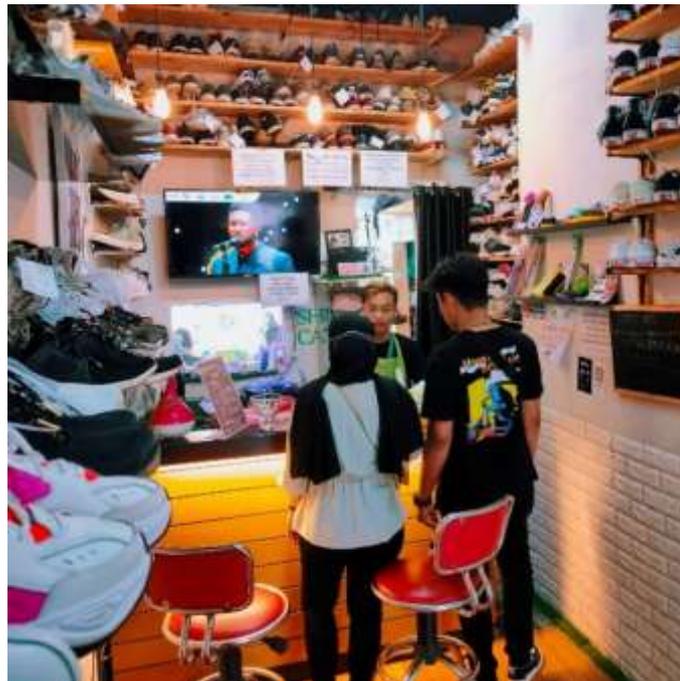
Instagram : @bpw\_Clean

Email : [bpwClean@gmail.com](mailto:bpwClean@gmail.com)



**GAMBAR 1. 2 Maps Toko BPW Clean**

*Sumber: Google Maps, 2022*



**GAMBAR 1. 3 Toko BPW Clean**

*Sumber: Official Instagram BPW Clean, 2022*

## 1.2 Latar Belakang

Pada saat sekarang dimana zaman semakin modern, kebutuhan masyarakat terhadap sepatu bukan hanya sebagai kebutuhan penggunaan, melainkan juga sebagai hobi dan juga menjadi sumber penghasilan. Pada saat ini juga berbagai macam merek sepatu yang ada mulai dari *brand* terkenal dari luar negeri ataupun *brand* lokal atau dalam negeri yang juga tidak kalah kualitasnya. Baik *brand* luar maupun lokal tentu mempunyai ciri khas masing-masing sebagai bentuk identitas produk. Selain itu agar awet dan tahan lama, setiap sepatu mempunyai cara perawatan yang berbeda tergantung jenis dan bahan dari sepatu itu sendiri. Terutama pada masa pandemi, penjualan sepatu meningkat drastis terutama untuk sepatu lokal. Pada tahun 2021 terutama untuk produk sepatu lokal terjadi peningkatan yang sangat tinggi. Disebutkan bahwa pertumbuhan penjualannya lebih dari 100%, dan didominasi oleh penjualan secara online melalui *website* dan *whatsapp* (Sumber: <https://surabaya.liputan6.com>, 2022)

Untuk wilayah Bandung sendiri didominasi oleh kalangan anak muda yang tentunya merupakan bagian dari masyarakat yang menggunakan sepatu dalam kehidupan sehari-hari. Dalam berkegiatan seperti sekolah, kuliah, jalan-jalan, nongkrong, dan berbagai kegiatan lainnya. Ditambah juga banyak universitas yang berada di Kota Bandung yang membuat peningkatan penjualan sepatu di wilayah Kota Bandung. Tidak hanya didominasi oleh mahasiswa, Bandung juga diisi sekelompok usia produktif yang bekerja di Kawasan Kota Bandung mulai dari PNS, wiraswasta, dan banyak juga pengusaha-pengusaha muda. Menurut data yang ada, jumlah penduduk kelompok usia produktif (15 - 64 tahun) berada di angka 70,52%. Sehingga bisa dilihat bahwa angka penggunaan sepatu di Kota Bandung cukup tinggi. (Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>, 2022).

Dari banyaknya angka penggunaan sepatu dan diisi oleh kelompok usia produktif dimana berkegiatan seperti sekolah, kuliah, kerja dan kegiatan lainnya ditambah juga dengan cuaca Kota Bandung yang sering tiba-tiba hujan membuat banyak pengguna sepatu yang merasa sepatu mereka kotor namun malas mencucinya karena cuaca yang sering berubah yang menyebabkan proses keringnya sepatu menjadi lama. Sehingga pengguna sepatu lebih memilih untuk

mencuci sepatu mereka ke jasa cuci sepatu atau biasa disebut dengan *laundry* sepatu.

Bisnis *laundry* sepatu di Kota Bandung bisa dibilang berkembang dengan cukup pesat. Dilihat dari kesibukan masyarakat Kota Bandung yang tentunya juga menyebabkan kurangnya waktu untuk merawat sepatu terutama mencuci sepatu. Selain itu juga cuaca Kota Bandung yang sering berubah mengakibatkan proses pencucian sepatu berlangsung lama. Oleh sebab itu masyarakat cenderung lebih suka menggunakan jasa *laundry* sepatu ketimbang mencuci sepatunya sendiri. Selain menghemat waktu, tentunya proses *laundry* sepatu akan lebih terjamin karena ditangani oleh ahli di bidang ini dan akan mendapatkan *treatment* sesuai dengan jenis sepatunya (Sumber : <https://kamini.id>, 2022)

Salah satu jasa *laundry* sepatu yang ada di Kota Bandung adalah BPW *Clean* yang berada di daerah Telkom University. BPW *Clean* memberikan layanan *laundry* sepatu dengan berbagai pilihan sesuai dengan kebutuhan pengguna sepatu. BPW *Clean* juga memaksimalkan pemberian jasa kepada pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan terhadap pelanggan setelah menggunakan jasa yang disediakan oleh BPW *Clean*.

BPW *Clean* memiliki beberapa pesaing. Salah satunya adalah *Shoes and Care* Bandung. *Shoes and Care* Bandung merupakan salah satu cabang dari *Shoes and Care*. *Shoes and Care* memiliki beberapa cabang yang tersebar di Kota Bandung. Secara garis besar jenis pelayanan yang dilakukan oleh BPW dan *Shoes and Care* Bandung bisa dibilang sama, sesuai dengan standar *laundry* sepatu yang ada. Hanya saja perbedaan *Shoes and Care* telah berdiri lebih lama daripada BPW *Clean* dan tentunya sudah memiliki konsumen yang cukup banyak. Bisa dilihat dari akun *instagram Shoes and Care* sudah mencapai 13.5rb *followers*. Perbedaan lain yang dimiliki oleh BPW *Clean* dan *Shoes and Care* adalah produk yang bisa menggunakan jasa *Cleaning*. Jika di BPW *Clean* customer bisa mencuci sepatu, di *Shoes and Care* tersedia layanan cuci sepatu, tas, topi dan dompet.



**GAMBAR 1. 4 Profil Instagram *Shoes and Care Bandung***

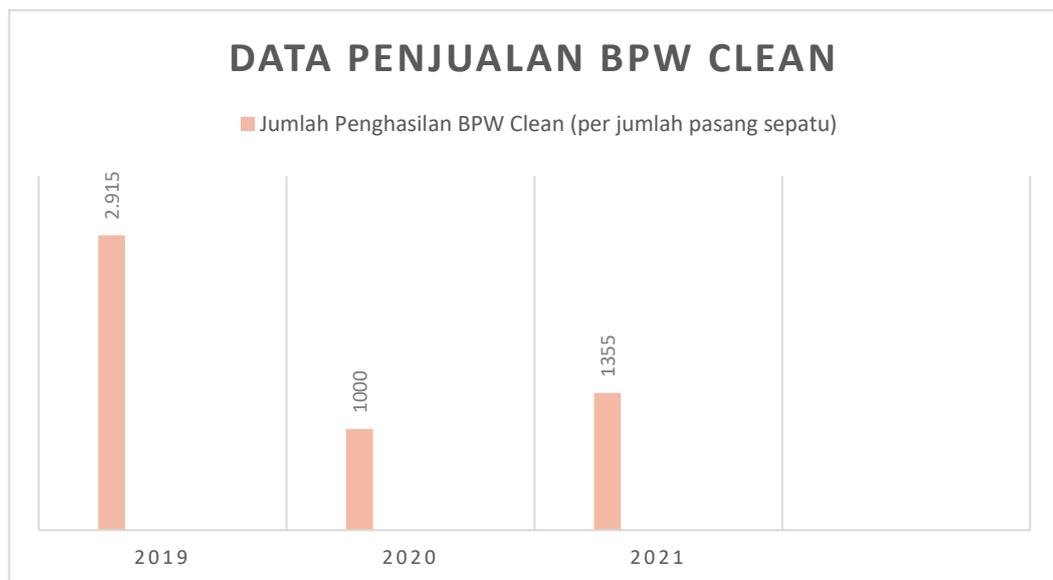
*Sumber ; Akun isntagram Shoes and Care*

Selain *Shoes and Care* ada beberapa jasa *laundry* sepatu lainnya yang cukup terkenal di Kota Bandung. Ada *Top Clean Shoes* yang sudah berdiri sejak tahun 2016. Selain menyediakan jasa *laundry* sepatu dan tas, *Top Clean Shoes* ini juga menjual berbagai peralatan kebersihan dan kecantikan sepatu yang dapat dibeli oleh konsumennya. *Top Clean Shoes* sendiri memiliki outlet yang berada di Daycare-PGTK Psy Center. Jalan Purwakarta No. 148, Antapani Kidul, Kec. Antapani, Kota Bandung. Sampai sekarang *Top Clean Shoes* hanya memiliki satu outlet di Kota Bandung.

Selanjutnya ada satu jasa *laundry* sepatu yang bisa disebut sebagai pionir jasa *laundry* karena sudah berdiri dari tahun 2013. Pada awalnya Sneaklin ini berasal dari tugas mata kuliah Kewirausahaan saja. Namun hingga saat ini Sneaklin sudah mempunyai banyak cabang di berbagai kota dengan outlet pertama berada di Kota Bandung (Sumber: <https://kamini.id>, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu staff BPW *Clean* bagian pelayanan dapat disimpulkan bahwa terjadinya penurunan penjualan yang disebabkan oleh beberapa faktor tertentu. Dimulai dari pandemi yang berlangsung selama 2 tahun yang tentunya mengakibatkan penurunan kegiatan masyarakat dan menurunnya kondisi perekonomian masyarakat. Hal ini menyebabkan penurunan minat customer untuk menggunakan jasa *laundry* sepatu di BPW *Clean*. Selain itu

alasan lain yang menyebabkan menurunnya penjualan BPW *Clean* yaitu adanya complain mengenai layanan yang diberikan oleh BPW *Clean*. Ada konsumen yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPW *Clean*. Berdasarkan pengalaman pribadi penulis, ketika penulis menggunakan jasa cuci sepatu di BPW *Clean* sepatu itu mengalami kerusakan, namun pihak BPW *Clean* tidak memberikan konfirmasi dan bertanggungjawab atas kerusakan yang terjadi.



**GAMBAR 1. 5 Grafik Penjualan BPW Clean**

*Sumber* : Dokumen perusahaan tahun 2019-2021

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat perbedaan yang signifikan terjadi pada penjualan BPW *Clean* dalam 3 tahun (2019 – 2021). Berdasarkan data tersebut, penulis dapat melihat sekaligus adanya perubahan tingkat penjualan yang terjadi. Pada tahun 2019 diketahui jumlah penjualan yang dapat diberikan sejumlah 2915. Pada 2020 mengalami penurunan yang signifikan yaitu diketahui dengan jumlah penjualan sebesar 1000 dan pada 2021 sebanyak 1355. Dapat dilihat dengan jelas bahwa terjadi penurunan yang sangat signifikan terhadap penjualan BPW *Clean* dalam kurung waktu 2 tahun.

Untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pada pelanggan, BPW *Clean* melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan meberikan potongan harga pada moment tertentu seperti hari besar dan *weekend*. Selain itu BPW *Clean* memberi jaminan atas jasa yang

diberikan kepada pelanggan apabila sepatu yang dicuci di BPW *Clean* tidak dicuci dengan benar atau mengalami kerusakan. BPW *Clean* akan sepenuhnya bertanggungjawab penuh atas kesalahan tersebut.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan tentunya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menerima layanan yang diberikan. Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Maka dari pernyataan dan fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BPW CLEAN BANDUNG TAHUN 2022”**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang ada, terdapat beberapa masalah yang diidentifikasi oleh penulis yang akan menjadi pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan pada jasa *laundry* sepatu di BPW *Clean*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada jasa *laundry* sepatu di BPW *Clean*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa *laundry* sepatu di BPW *Clean*?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan idedntifikasi masalah diatas, penulis bertujuan melakukan penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan pada jasa *laundry* sepatu di BPW *Clean*.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada jasa *laundry* sepatu di BPW *Clean*.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa *laundry* sepatu di BPW *Clean*.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat demi meningkatkan ilmu khususnya di bidang manajemen pemasaran, serta dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya yang tentu saja berhubungan dengan kualitas pelayanan kepada konsumen dengan tujuan meningkatkan penjualan perusahaan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan memperdalam pengetahuan penulis, khususnya dibidang manajemen pemasaran, sekaligus menambah wawasan serta mengaplikasikan segala macam ilmu yang penulis peroleh di bangku perkuliahan.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan saran kepada perusahaan untuk dapat meningkatkan penjualan berdasarkan kualitas pelayanan terhadap kosnumen.

### **1.6 Batasan Penelitian**

Dalam penelitian melakukan batasan dalam melakukan penelitian, maka batasan penelitian ini sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini adalah jasa *laundry* sepatu di BPW *Clean* cabang Telkom University.
2. Penelitian ini menggunakan variabel (X) kualitas pelayanan dan variabel (Y) kepuasan pelanggan.
3. Penelitian dilakukan pada bulan Maret-Juli 2022

4. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif
5. Sasaran penyebaran kuesioner penelitian ini adalah pria dan Wanita berusia 17 30 tahun keatas yang pernah menggunakan jasa *laundry* sepatu di BPW *Clean*.

### **1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Sistematika dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dan untuk kejelasan penulisan hasil penelitian dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat mengenai objek penelitian latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan observasi, kegunaan observasi dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tinjauan Pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis, dan ruang lingkup penelitian teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni,

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan, variabel operasional, informan penelitian, jenis penelitian, tahap penelitian, dan teknik pengumpulan data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas mengenai kesesuaian antara teori terhadap aktivitas observasi yang dilakukan serta pembahasan hasil observasi sehingga dapat mencapai tujuan yaitu menjawab permasalahan-permasalahan yang dibahas.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini akan membahas kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta berisi saran yang ingin disampaikan kepada perusahaan yang dijadikan objek penelitian.