

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam melakukan kegiatan usaha, manajemen memberikan pengaruh yang cukup besar bagi perusahaan. karena manajemen berguna untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya, yaitu mendapatkan keuntungan baik itu untuk pemilik, karyawan maupun keuntungan bagi konsumennya.

Pada dasarnya tujuan dari setiap perusahaan adalah memperoleh laba dengan mendapatkan konsumen serta mempertahankan konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebutlah perusahaan menciptakan suatu produk baik berupa barang maupun jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen dan membuat konsumen memiliki kecenderungan untuk menggunakan produk tersebut secara terus menerus. Konsumen yang merasa puas karena keinginannya terpenuhi akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain. Hal ini merupakan keuntungan bagi perusahaan karena akan membantu perusahaan untuk menjadi lebih dikenal di masyarakat karena reputasinya yang baik. Sehingga akan menambah jumlah pelanggan yang akan menggunakan produk dari perusahaan tersebut.

Untuk mendapatkan reputasi yang baik setiap perusahaan harus memperhatikan manajemen kualitas, agar setiap produk yang dihasilkan memiliki standar kualitas yang sama. Menurut Ma'aruf dan Tanjung (2003:126) ada tiga

alasan mengapa kualitas/mutu itu penting, yaitu: reputasi perusahaan, liabilitas produk, dan implikasi global. Selain ketiga hal tersebut, ada alasan lain mengapa kualitas itu penting, salah satunya adalah penurunan biaya. Hal ini bisa terjadi karena pengerjaan ulang yang rendah, biaya garansi yang rendah, dan meningkatnya produktivitas. Kemudian dengan mutu yang baik, respon konsumen terhadap produk yang dihasilkan baik, dan perbaikan reputasi secara terus menerus, maka pangsa pasar akan meningkat. Dengan menurunnya biaya dan meningkatnya pangsa pasar maka keuntungan perusahaan akan semakin besar.

Salah satu usaha yang banyak terdapat di Bandung saat ini adalah usaha di bidang kuliner seperti warung tenda, *food court*, *cafe* ataupun restoran yang mampu bertahan dari kerasnya persaingan yang terjadi saat ini. Hal ini terjadi karena Bandung merupakan kota yang terkenal akan kulinernya sehingga membuat banyak pelaku usaha melirik usaha di bidang kuliner ini.

Salah satu pelaku usaha yang bergerak di bidang kuliner adalah *Atmosphere Resort Cafe*, yang berlokasi di Jalan Lengkong Besar No. 97 Bandung. Untuk dapat bertahan dan unggul dalam persaingan, kualitas pelayanan dalam sebuah restoran harus dipertahankan dan ditingkatkan, seperti pelayanan yang ramah, suasana yang nyaman, kecepatan dan ketepatan pengantaran order. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan unggul dalam persaingan yang terjadi, perusahaan dapat menggunakan teknik *Quality Function Deployment* (QFD). Teknik ini memastikan bahwa suatu produk dirancang (*design*) dan diproduksi sesuai dengan harapan konsumen (*customer expectation*).

Atas dasar tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan mengambil judul: **“PENERAPAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN di ATMOSPHERE *RESORT CAFE*, BANDUNG”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berikut ini adalah data jumlah pengunjung *Atmosphere Resort Cafe* selama tahun 2008 sampai dengan bulan September tahun 2009:

**Tabel 1**  
**Data Jumlah Pengunjung *Atmosphere Resort Cafe***

Bulan	Jumlah Pengunjung	
	Tahun 2008	Tahun 2009
Januari	9.371	9.331
Februari	9.365	9.323
Maret	10.968	10.752
April	10.962	10.222
Mei	10.357	10.498
Juni	12.409	11.887
Juli	11.989	11.455
Agustus	10.856	12.563
September	12.246	12.887
Oktober	11.346	-
Nopember	9.986	-
Desember	13.758	-
Rata-rata	11.134	10.991

Sumber: *Atmosphere Resort Cafe*

Tabel diatas berisi tentang data jumlah pengunjung *Atmosphere Resort Cafe* dari awal tahun 2008 sampai dengan bulan September tahun 2009. Setelah melihat data di atas, terlihat bahwa jumlah pengunjung pada *Atmosphere Resort*

Cafe selalu berada pada tingkat yang konstan yaitu sekitar sembilan ribu sampai dengan tiga belas ribu. Hal ini berarti tidak terlihat adanya peningkatan jumlah pengunjung dari *Atmosphere Resort Cafe*. Hal ini bisa terjadi karena kualitas pelayanan dari *Atmosphere Resort Cafe* yang tidak ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan data jumlah pengunjung, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas *Atmosphere Resort Cafe* saat ini terhadap kepuasan konsumen?
2. Apa karakteristik kebutuhan pelanggan yang diharapkan dari *Atmosphere Resort Cafe*?
3. Karakteristik teknik apa yang diprioritaskan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut?

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dibuat dengan maksud sebagai salah satu persyaratan mengikuti sidang sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *Atmosphere Resort Cafe* saat ini terhadap kepuasan konsumen.

2. Untuk mengetahui karakteristik kebutuhan apa saja yang diharapkan pelanggan dari *Atmosphere Resort Cafe*.
3. Untuk mengetahui karakteristik teknik yang diprioritaskan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini memiliki kegunaan bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Penulis, hasil dari penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan penulis mengenai penerapan QFD pada pelayanan restoran, serta sebagai salah satu persyaratan untuk mengikuti sidang sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
2. Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat membantu perkembangan dan kemajuan perusahaan.
3. Bagi Fakultas, hasil dari penulisan ini diharapkan dapat melengkapi literatur di perpustakaan Universitas Kristen Maranatha dan dapat digunakan sebagai referensi.
4. Bagi pihak lain, hasil dari penelitian ini diharapkan berguna sebagai informasi tambahan untuk penelitian lebih lanjut mengenai masalah *Quality Function Deployment (QFD)*.

## **1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian**

Dalam pembuatan skripsi ini, penulis melakukan penelitian di *Atmosphere Resort Cafe* yang berlokasi di Jalan Lengkong Besar No. 97. Adapun lamanya penelitian ini adalah 4 bulan (Agustus 2009-Desember 2009)

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Bab 1. Pendahuluan**

Yaitu segala sesuatu yang berguna sebagai pengantar dalam penulisan laporan penelitian yang berisi latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, lokasi dan lamanya penelitian.

### **Bab 2. Landasan Teori**

Yaitu berisi tentang macam-macam teori yang berhubungan dengan manajemen operasi, manajemen operasi jasa, jasa, kualitas, *The Gaps Model*, SERVQUAL, *Total Quality Management (TQM)*, *Quality Funtional Deployment (QFD)*, *House of Quality (HOQ)*, pengertian rumah makan dan *cafe*, metode analisis data, dan kerangka pemikiran.

### **Bab 3. Gambaran Umum Perusahaan**

Yaitu berisi tentang metode penelitian dan uraian kapan *Atmosphere Resort Cafe* didirikan, dimana lokasi *Atmosphere Resort Cafe*, serta bagaimana struktur

organisasinya. Selain itu juga berisi berapa banyak jumlah karyawan dari *Atmosphere Resort Cafe* dan kegiatan apa saja yang dilakukan perusahaan.

#### **Bab 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Yaitu berisi analisis data yang diperoleh, mengolah data dengan metode-metode yang ada, serta pembahasan masalah sehingga diperoleh hasil penelitian.

#### **Bab 5. Simpulan dan Saran**

Yaitu berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang diberikan oleh penulis kepada perusahaan sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh.