

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam melakukan kegiatan usaha, peranan dari manajemen memberikan pengaruh yang cukup besar bagi perusahaan tersebut. Karena berguna untuk membantu perusahaan tersebut dalam upaya mencapai tujuannya yaitu memberikan keuntungan baik itu untuk pemilik, karyawan, maupun konsumen.

Pada dasarnya tujuan dari perusahaan adalah berorientasi pada laba, selain itu juga adalah untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen. Untuk itulah suatu perusahaan menciptakan suatu produk atau jasa yang berkualitas, yang sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen, yang dapat membuat para konsumen cenderung untuk terus menggunakan produk atau jasa tersebut. Sehingga konsumen tersebut akan mempromosikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, sebagai pengalaman positif mereka dalam menggunakan produk atau jasa tersebut. Hal ini merupakan suatu keuntungan bagi perusahaan karena perusahaan tersebut tidak mengeluarkan biaya promosi yang cukup besar. Sehingga perusahaan dapat melakukan pengurangan biaya promosi.

Dalam suatu perusahaan baik itu berskala kecil maupun yang berskala besar, kegiatan operasi sangatlah diperlukan. Operasi itu sendiri dapat di definisikan sebagai proses transformasi dari input menjadi output. Beberapa sumber daya yang mendukung kegiatan operasi agar dapat berjalan dengan lancar antara lain bahan baku, metode kerja, tenaga kerja,

mesin, dan lain–lain. Dan untuk menjamin kelancaran kegiatan dari proses produksi yang sedang dilakukan oleh perusahaan dan sekaligus membantu perusahaan untuk memproduksi secara efektif dan efisien, maka diperlukan peranan dari manajemen operasi. Pengertian dari manajemen operasi itu sendiri menurut Jay Heizer dan Barry Render (2001 : 4) adalah :

*“Operations management is activities that relate to the creation of goods and services through the transformation of inputs to outputs.”*

Yang artinya, manajemen operasi adalah kegiatan yang berhubungan dengan penciptaan barang dan jasa melalui adanya perubahan input menjadi output.

Salah satu usaha yang banyak pilih adalah usaha-usaha di bidang makanan dan minuman, seperti warung tenda, kantin, café, atau restoran yang mampu bertahan dari kerasnya persaingan yang sedang terjadi pada saat ini. Hal ini dapat terjadi, karena pada saat ini usaha pada bidang ini merupakan suatu usaha yang dapat mendatangkan keuntungan yang cukup besar, jika di tunjang dengan kemampuan dari pemilik perusahaan untuk membaca perubahan pasar yang sedang terjadi.

Salah satu industri di bidang makanan dan minuman yang mampu bertahan adalah *Avenue A Piza Café*, yang berlokasi di Cihampelas Walk, Bandung. Oleh karena itu kualitas pelayanan dalam sebuah kafe harus selalu dijaga dan ditingkatkan. Dengan menggunakan teknik *Quality Function Deployment (QFD)*. Karena 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 MEMPERBAIKI PELAYANAN di *AVENUE A PIZZA CAFÉ*, CIHAMPELAS WALK, BANDUNG”.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas *Avenue A Pizza Café* terhadap pelayanan yang diberikannya?
2. Tindakan apa saja yang perlu dilakukan *Avenue A Pizza Café* untuk memperbaiki kualitas pelayanan?

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Penelitian ini dibuat dengan maksud sebagai salah satu syarat 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 pengaruh kualitas pelayanan *Avenue A Pizza Café* terhadap pelayanan yang diberikannya.
2. Membantu *Avenue A Pizza Café* dalam mengambil tindakan apa yang sebaiknya dilakukan dalam upaya memperbaiki pelayanan.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah :

- › Bagi penulis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis mengenai pelayanan di café, serta sebagai salah satu persyaratan guna mengikuti sidang sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
- › Bagi perusahaan, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dan dengan adanya informasi ini diharapkan dapat membantu perkembangan dan kemajuan perusahaan.
- › Bagi Fakultas, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan dapat melengkapi literatur di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
- › Bagi pihak lain, dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi yang ingin mengetahui mengenai *Quality Function Deployment (QFD)*.