

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Mengurus kebutuhan rumah tangga, anak, dan suami merupakan pekerjaan mayoritas wanita Indonesia. Berbeda dengan keadaan sekarang, tuntutan hidup kian meningkat. Kondisi ini membuat wanita Indonesia memiliki peran lain di dunia kerja. Terdapat fungsi ganda yang dilakukan wanita Indonesia yaitu sebagai ibu di rumah dan sebagai wanita karier.

Fungsi ini menyebabkan seorang wanita kesulitan untuk mengelola keduanya. Bagi seorang wanita karier yang sudah memiliki anak usia balita, usaha untuk tetap memperhatikan tumbuh kembang anak serta pekerjaan secara bersamaan merupakan tantangan. Fasilitas penitipan anak (*day care*) masih jarang, sedangkan membawa anak ke tempat kerja juga bukan merupakan solusi. Sehingga sulit bagi seorang ibu untuk memastikan perkembangan anaknya sementara kebutuhan ekonomi pun semakin meningkat.

Day care adalah salah satu sarana pengasuhan anak dalam kelompok, biasanya dilakukan pada saat jam kerja. *Day care* yang letaknya berdekatan dengan tempat kerja, dan letaknya strategis sangat dibutuhkan sekarang ini. Orangtua bisa berangkat ke kantor sekaligus menitipkan anaknya di *day care* tersebut, dan orangtua dapat sesekali mengunjungi anaknya di *day care* tanpa mengganggu jam kerja orangtua. Fungsi dari *day care* itu sendiri bukan sebagai pengganti asuhan orangtua tetapi sebagai pelengkap terhadap asuhan orangtua.

Berdasarkan fenomena tersebut, saat ini dibutuhkan jasa *day care* yang dekat dengan orangtua dan letaknya strategis. Universitas Kristen Maranatha diambil sebagai tempat penelitian pertama karena Universitas Kristen Maranatha adalah sebuah universitas swasta di kota Bandung yang memiliki tempat yang strategis di pusat kota. Universitas Kristen Maranatha yang memiliki mahasiswa aktif sejumlah 10.000 orang, 501 dosen aktif, 270 tenaga administratif tetap, 125 tenaga kerumahtanggaan tetap (DSDPI, 2017). Jumlah karyawan yang sudah menikah pada usia muda ada sebanyak 421 orang.

Layanan *day care* di daerah pusat kota Bandung ini sangat strategis. Untuk menjangkau ibu-ibu keluarga sekitar Universitas Kristen Maranatha, Universitas Kristen Maranatha melihat peluang adanya layanan *day care*. Maka dari itu, penelitian ini akan membahas bagaimana merancang layanan *day care*. Dengan adanya *day care* ini diharapkan karyawan dapat tetap bekerja dan tidak perlu khawatir menitipkan anaknya di tempat ini.

Kotler & Keller (2012) menjelaskan bahwa “Pengembangan produk/jasa merupakan pengembangan dari produk/jasa yang sudah ada atau menciptakan produk/jasa yang sama sekali baru melalui riset dan penelitian yang dilakukan oleh para manajer pemasaran maupun melalui departemen penelitian dan pengembangan. Tujuan pokok dari sebagian besar upaya pengembangan produk/jasa baru adalah mengamankan volume dan pertumbuhan laba, mempertahankan posisi perusahaan saat ini sebagai inovator dan mempertahankan pangsa pasar yang ada pada saat sekarang.

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) berguna untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan dari pelanggan. Fokus utama dari QFD adalah melibatkan pelanggan pada proses pengembangan produk sedini mungkin, yang mana kebutuhan dan keinginan mereka dijadikan sebagai titik awal (*starting point*) dari proses ini. Maka QFD disebut sebagai *voice of customer*.

Penggunaan QFD akan membantu manajemen dalam memperoleh apa saja yang menjadi keunggulan kompetitif melalui proses penciptaan dan atribut kualitas produk segala sesuatu yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Disamping itu, penerapan metodologi QFD mampu menjamin bahwa informasi tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan yang diperoleh pada tahap awal proses perencanaan akan mampu menyahuti segala apa yang menjadi permintaan (Ginting, 2016).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji mengenai jasa baru ini. Oleh sebab itu judul yang diajukan pada penelitian ini adalah **“Perancangan Layanan Day Care Berdasarkan *Quality Function Deployment Model*”**.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana rancangan layanan *day care* yang sesuai dengan keinginan *customer* berdasarkan *Quality Function Deployment model*?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menghasilkan rancangan layanan *day care* sesuai dengan keinginan *customer* berdasarkan *Quality Function Deployment* model.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dan wawasan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan dapat memberikan kontribusi dan referensi untuk setiap pihak yang ingin meneliti mengenai perancangan layanan *day care* berdasarkan konsep *Quality Function Deployment* bahkan melakukan hasil penelitiannya.
- b. Dapat menjadi layanan baru dan berguna bagi masyarakat sekitar yang membutuhkan jasa *day care*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu bagi para peneliti selanjutnya terutama untuk penelitian yang berfokus kepada perancangan layanan khususnya layanan *day care* dengan harapan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis selanjutnya.