

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar belakang Masalah

Kota Bandung merupakan kota yang dikenal sebagai kota tujuan wisata. Bandung terkenal akan ragam sajian kuliner unik yang jarang ditemukan di kota-kota lain (andayani, 2018). Adanya kesempatan bisnis kuliner ini, membuat banyak orang berlomba-lomba membuka bisnis makanan dan minuman, dalam bentuk restoran dan *Cafe*. Sebagai suatu perusahaan yang ingin maju, meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk restoran untuk memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan terlebih dalam industri jasa.

Para pelanggan datang ke restoran tidak hanya untuk menyantap makanan yang ada tetapi juga untuk mendapatkan layanan yang diberikan oleh restoran tersebut. Maka dari itu, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Penelitian dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian dilakukan pada Baso Rusuk Bang OZT yang merupakan salah satu rumah makan yang berada di Kota Bandung yang berada di Jalan Taman Kopo Indah I Blok H no 39, Kopo, Bandung. Baso Rusuk Bang OZT ini mulai beroperasi sejak awal tahun 2019. Dari pengamatan awal yang dilakukan telah ditemukan beberapa hal yang dikeluhkan dan terjadi pada restoran seperti tempat parkir yang kurang luas, kebersihan tempat yang terkadang kurang terjaga, dan karakter bakso yang kadang

tidak sesuai. Hal ini menyebabkan ketidaksesuaian antara keinginan konsumen dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan demikian masalah-masalah tersebut diharapkan dapat diatasi dengan analisis *Quality Function Deployment* dengan menggunakan alat bantu matriks *House of Quality* sehingga perusahaan dapat meningkatkan pelayanannya dan kepuasan konsumen menjadi meningkat.

Penelitian ini memiliki fokus pada Baso Rusuk Bang OZT. Baso Rusuk Bang OZT harus menghadapi persaingan dengan restoran dan cafe lain yang sudah berdiri sebelumnya.

Tabel 1.1.
Restoran dan Cafe di wilayah Taman Kopo Indah

| Jumlah | Nama Restoran | Alamat Restoran |
|---------------|----------------------|---|
| 1 | 88 Cafe | Taman Kopo Indah I A-2/133 RT 007/10, Margahayu |
| 2 | The Loft Project | Jln Kopo, Margahayu |
| 3 | Gudang Kopi | Taman Kopo Indah I |
| 4 | B'joy Cafe | Kopo bihbul no 47, Margahayu |
| 5 | Warung Upnormal | Kopo bihbul, Margahayu |
| 6 | Eat Boss | Kopo bihbul, Margahayu |
| 7 | Ozt Cafe | Taman Kopo Indah I, Margahayu |
| 8 | Cafe Coffee Time | Taman Kopo Indah II, Ruko III No.7, Margahayu |
| 9 | The Kitcen | Taman Kopo Indah II, Margahayu |
| 10 | Beer Store | Taman Kopo Indah II, Margahayu |

Sumber: Observasi peneliti (2019)

Dengan semakin bertambahnya jumlah restoran dan rumah makan yang tersebar di daerah Kopo, yang kemungkinan akan bertambah dari tahun ke tahun, maka diperlukan strategi yang tepat agar perusahaan bisa bersaing dan lebih unggul

dibandingkan dengan para pesaing lainnya. Salah satu cara untuk dapat meningkatkan daya saing perusahaan, adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Semakin meningkatnya kebutuhan konsumen terhadap pelayanan jasa menyebabkan perusahaan dituntut memberikan pelayanan yang terbaik. Berbagai upaya yang dilakukan oleh perusahaan demi memenuhi kebutuhan konsumen. Memenuhi kebutuhan konsumen menjadi salah satu prioritas dalam mempertahankan kualitas layanan perusahaan. Dengan demikian, restoran tidak hanya menjual produk (makanan) saja akan tetapi mereka juga menjual jasa layanan kepada para pelanggannya.

Karena itu, memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen menjadi salah satu prioritas dalam mempertahankan kualitas perusahaan. Meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan. Oleh karena itu tingkat kualitas sistem pelayanan industri khususnya jasa harus ditingkatkan. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami persepsi pelanggan terhadap sistem pelayanan yang diberikan. Dengan demikian pihak penyedia jasa dapat memperbaiki sistem pelayanannya dan berdasarkan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan, maka dapat dirancang dan dikembangkan sistem pelayanan yang baik, sebagai bagian dari Manajemen Operasi perusahaan. Manajemen operasi adalah area bisnis yang berfokus pada proses produksi, serta memastikan pemeliharaan dan perkembangan berlangsung secara efektif dan efisien. Seorang manajer operasi bertanggung jawab mengelola proses pengubahan input (dalam bentuk material, tenaga kerja, dan energi) menjadi output (dalam bentuk barang dan

jasa). Dengan memperhatikan Pelayanan sebagai bagian tak terpisahkan dari manajemen operasi perusahaan, maka diharapkan perusahaan dapat mengembangkan sistem layanan yang memuaskan bagi konsumen.

Hal ini sejalan dengan pendapat Zeithaml dan Bitner dalam Lupiyoadi (2013:228) dimana faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa. Tingkat kepuasan konsumen pun dapat diartikan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2013:228). Collier dalam Yamit (2013:22) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan). Ada 5 dimensi yang nantinya menjadi tolok ukur dalam mengetahui kepuasan konsumen, dimensi-dimensi tersebut meliputi Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

Adanya berbagai masalah-masalah tersebut diharapkan dapat diatasi dengan analisis *Quality Function Deployment* dengan menggunakan alat bantu matriks *House of Quality* sehingga perusahaan dapat meningkatkan pelayanannya dan kepuasan konsumen menjadi meningkat.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti memiliki maksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis *Quality Function Deployment* Dengan Menggunakan *House of Quality* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Baso Rusuk Bang OZT Bandung”**

1.2.Rumusan Masalah

Dalam hubungannya dengan perusahaan penyedia jasa, dalam hal ini restoran, konsumen akan mencoba membandingkan kualitas layanan yang diberikan, dan dalam hal ini perusahaan dituntut untuk memberikan kualitas layanan yang mampu mempengaruhi nilai yang lebih, sehingga berbeda dengan kualitas layanan pesaing sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor pertimbangan konsumen sebelum membeli produk. Dengan kualitas layanan yang memuaskan, mendorong konsumen untuk melakukan pembelian produk yang bersangkutan. Jika suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik, secara langsung atau tidak langsung, citra layanannya akan tersebar luas karena kepuasan yang dirasakan pelanggannya akan disampaikan pelanggan yang satu ke pelanggan lainnya secara berantai, sehingga dapat menarik pelanggan yang lebih banyak.

Namun, sebagai sebuah perusahaan yang baru berdiri, Baso Rusuk Bang OZT masih perlu melakukan pengaturan dari segi operasional, terutama dari pengaturan operasi di dalam lingkungan kerja. Karena masih baru, perusahaan terkadang menghadapi situasi sebagai berikut:

- Banyaknya keluhan pelanggan karena pelayanan yang cukup lama
- Adanya pesanan yang kurang atau terlewat
- Karyawan tidak ada di lokasi yang ada untuk menerima pesanan dari konsumen
- Karyawan yang masih belum mengetahui menu
- Pelayanan yang dinilai kurang ramah

Berbagai situasi ini, membuat peneliti merasa perlunya dilakukan penelitian mengenai Kualitas Layanan yang dilakukan di dalam lingkungan Baso Rusuk Bang OZT Bandung.

Penelitian dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian dilakukan pada Baso Rusuk Bang OZT yang merupakan salah satu rumah makan yang berada di Kota Bandung yang berada di Jalan Taman Kopo Indah I Blok H no 39, Kopo, Bandung. Baso Rusuk Bang OZT ini mulai beroperasi sejak awal tahun 2019. Masalah-masalah tersebut diharapkan dapat diatasi dengan analisis *Quality Function Deployment* dengan menggunakan alat bantu matriks *House of Quality* sehingga perusahaan dapat meningkatkan pelayanannya dan kepuasan konsumen menjadi meningkat.

Dengan demikian, rumusan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Seperti apa *Quality Function Deployment* pada Baso Rusuk Bang OZT?
- Apa saja pengembangan *Quality Function Deployment* pada Baso Rusuk Bang OZT yang dapat dilakukan dengan menggunakan Analisis *House of Quality*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Melakukan pencarian informasi dan analisis mengenai *Quality Function Deployment* pada Baso Rusuk Bang OZT?
- Melakukan pencarian informasi dan analisis mengenai pengembangan *Quality Function Deployment* pada Baso Rusuk Bang OZT yang dapat dilakukan dengan menggunakan Analisis *House of Quality*?

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru melalui pengalaman yang diperoleh selama melakukan penelitian, serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Operasi, khususnya dalam topik Kualitas Layanan dengan menggunakan *Quality Function Deployment*

2. Bagi Perusahaan

Agar pihak perusahaan dapat mengetahui bagaimana penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan dengan melakukan analisis *Quality Function Deployment*. Serta nantinya diharapkan sebagai bahan masukan yang positif untuk kemajuan kualitas pelayanan perusahaan dimasa yang akan datang.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan sebagai referensi bagi semua pihak nantinya dalam melakukan penelitian kedepan.

1.5. Sistematika Penelitian

Untuk memahami lebih jelas penelitian ini, maka materi-materi yang tertera pada skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa BAB dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

- **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yaitu latar belakang penelitian yang dilakukan dengan kualitas pelayanan pada Baso Rusuk Bang OZT, identifikasi masalah tentang kualitas pelayanan yang terjadi, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian yang ditujukan bagi perusahaan, penulis dan pembaca serta sistematika penulisan.

- **BAB II TINJAUAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori dasar terutama mengenai kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian yang dikutip dari beberapa buku yang berkaitan dan kerangka pemikiran.

- **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang gambaran umum mengenai Baso Rusuk Bang OZT, struktur organisasi serta tugas dari masing-masing bagian, proses operasional yang diterapkan oleh Baso Rusuk Bang OZT,

jenis penelitian yang dilakukan, jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian serta teknik yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data dalam penelitian ini.

- **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan tentang analisis dari data yang telah diperoleh, pengolahan data menggunakan metode-metode yang dipakai hingga diperolehnya hasil penelitian.

- **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan kepada pihak perusahaan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.

