

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kota Bandung merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia yang tidak pernah kehilangan daya tariknya. Ibukota Provinsi Jawa Barat ini menawarkan beraneka-ragam pilihan wisata bagi para pelancong yang datang, baik wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Para wisatawan yang mengunjungi Kota Bandung dapat menikmati wisata alam, wisata berbelanja pakaian, ruang terbuka hijau dan ruang publik, bangunan-bangunan tua peninggalan Belanda, museum dan tempat-tempat bersejarah, hingga yang paling populer yaitu wisata kuliner nya.

Dunia kuliner merupakan hal tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia, terlebih lagi untuk para wisatawan yang berkunjung ke suatu tempat atau daerah. Peluang inilah yang dimanfaatkan oleh para pengusaha dengan menawarkan produk dan jasa mereka kepada para konsumen, ada yang menjual jajanan yang berada di pinggir jalan, warung atau toko yang unik, hingga membuka kafe dan *restaurant* yang nyaman dan berkesan. Kehadiran pengusaha ini tentunya akan memberikan dampak positif bagi pendapatan daerah, karena akan mendorong perputaran ekonomi, menyediakan lapangan kerja yang baru,

hingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat daerah Provinsi Jawa Barat khususnya Kota Bandung.

Kemajuan peradaban saat ini, telah membantu pertumbuhan dan perkembangan unit bisnis kuliner. Di tengah aktivitas yang padat, tentunya muncul kebutuhan akan kepraktisan dan kemudahan. Kegiatan primer seperti makan dan minum tidak lagi dilakukan di rumah, karena padatnya aktivitas di luar rumah. Berkumpul bersama keluarga, menikmati waktu santai bersama teman, hingga pertemuan untuk memutuskan proyek kerjasama kantor, dapat dilakukan di *Restaurant* sambil menikmati sajian makanan dan minuman dengan suasana yang nyaman, pelayanan yang memuaskan hingga membuat konsumen betah berlama-lama. Sebelumnya kualitas pelayanan yang memuaskan hanya bisa dinikmati oleh kalangan tertentu saja yaitu, mereka yang memiliki kemampuan untuk membayar mahal agar dapat menikmati sajian yang lezat serta pelayanan yang terbaik di *Restaurant* mahal dan hotel berkelas, namun tidak lagi untuk saat ini.

Menurut Lewis dan Booms dalam F. Tjiptono dan G. Chandra (2011:180), Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa baiknya tingkat pelayanan secara keseluruhan yang mampu diberikan perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam hal ini, pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan penilaian pelayanan perusahaan, karena pelanggan adalah subjek yang mengalami sendiri pelayanan tersebut. Apabila pelayanan yang dirasakan pelanggan lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka kualitas

pelayanan dapat diasumsikan buruk, apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat diasumsikan memuaskan, dan apabila pelayanan yang dirasakan melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan perusahaan dapat diasumsikan sangat berkualitas.

Restaurant Dapoer Pandan Wangi adalah salah satu unit usaha yang bergerak dalam bidang kuliner. *Restaurant* ini merupakan *Restaurant* keluarga yang menyajikan hidangan khas Sunda, saat ini sudah memiliki dua lokasi penjualan, antara lain di Jalan Patuha No. 38 (Talaga Bodas) Kota Bandung - Jawa Barat, dan di Jalan Terusan Pasirkoja No. 380 Kota Bandung - Jawa Barat. *Restaurant* ini tidak hanya menawarkan produknya saja akan tetapi juga jasa atau pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari filosofi perusahaan yaitu, “memberikan yang terbaik dalam rasa, pelayanan, kebersihan, dan suasana bagi setiap pelanggan”. Namun prinsip itu saja dirasa tidak cukup apabila melihat terbukanya persaingan bisnis *Restaurant* yang menyajikan makanan khas Sunda. Tentu saja hal ini akan menjadi kompetisi yang sehat, karena semakin banyaknya keunggulan-keunggulan yang ditawarkan para pengusaha kepada konsumennya. Sehingga perusahaan dituntut untuk semakin kreatif dalam bersaing agar dapat menarik hati pelanggan, demi keberlangsungan unit usaha mereka. Keadaan ini terjadi disebabkan oleh para pelanggan yang merasa tidak pernah puas dengan produk atau jasa yang diterima, walaupun perusahaan merasa sudah memberikan produk atau jasa secara optimal.

Oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk meneliti mengenai *Service Quality* di *Restaurant* Dapoer Pandan Wangi yang berjudul “**Analisis *Quality Function Deployment* Dengan Menggunakan *House of Quality* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada *Restaurant* Dapoer Pandan Wangi**”.

1.2 Rumusan / Identifikasi Masalah

Berikut ini adalah hasil survey *Restaurant-restaurant* Sunda yang berada di Kota Bandung, Jawa Barat:

Tabel 1.1
Data *Restaurant* Sunda di Kota Bandung

No	Nama Restaurant	Alamat
1	Paviliun Sunda	Jl. L. L. R.E. Martadinata No.97, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115
2	Raja Sunda	Jl. Dr. Djunjunan No.63, Pajajaran, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40242
3	RM Manjabal 1 Cabang Pasirkoja	Jl. Soekarno-Hatta No.88, Sukawarna, Kec. Bandung Kulon, Kota Bandung, Jawa Barat 40212
4	Nasi Bancakan	Jl. Trunojoyo No.62, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115
5	Sajian Sunda Sambara	Jl. Trunojoyo No.64, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115
6	Sindang Reret	Jl. Surapati No.53, Sadang Serang, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40133
7	RM Saung Kabayan	Jl. Dr. Djunjunan No.107, Terusan, Pasteur, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40173
8	Restoran Raja Rasa	Jl. Setraria No.1, Sukarasa, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40164

9	Warung Taru	Jl. Ir. H. Juanda No.437, Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40135
10	Warung Nasi Ampera Pasteur	Jl. Dr. Djunjunan No.119 D, Pajajaran, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40173
11	Rumah Makan Boemi Mitoha	Jl. Ciliwung No.15, Cihapit, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40114
12	Kebon Awi Kaffe	Jl. Bukit Pakar Timur No.29, Ciburial, Kec. Cimencyan, Bandung, Jawa Barat 40198
13	RM Alas Daun	Jl. Citarum No.34, Cihapit, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40116
14	Dago Panyawangan	Jl. Ir. H. Juanda No.127, Lb. Siliwangi, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132
15	Sedep Malem	Jl. Burangrang Raya No.11, Malabar, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40262
16	Warung Nasi Ibu Imas	Jl. Balonggede No.67, Balonggede, Kec. Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40251
17	Warung Dulukala & RM. Ibu Haji Cijantung (IHC) Purwakarta	Jl. Kemuning No.15, Merdeka, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40113
18	Bumi Sunda Resto	Jl. BKR No.182-184, Ciateul, Kec. Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40253
19	Kampung Kuring	Jl. Cihampelas No.30, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40116
20	Ma' Uneh	Jl. L. L. R.E. Martadinata No.157, Cihapit, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40114
21	Warung Nasi Alam Sunda	Jl. Otto Iskandar Dinata No.267, Balonggede, Kec. Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40251

Sumber: Analisis Peneliti

Data tersebut dikumpulkan mulai Februari 2020 – April 2020, dan merupakan pesaing yang berpotensi merebut pelanggan *Restaurant Dapoer Pandan Wangi* apabila perusahaan tidak dapat bersaing dalam pemenuhan kebutuhan para pelanggannya. Berdasarkan uraian di atas, maka identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Restaurant Dapoer Pandan Wangi* saat ini?

2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki *Restaurant* Dapoer Padan Wangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan yang diberikan *Restaurant* Dapoer Padan Wangi kepada pelanggannya saat ini.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki *Restaurant* Dapoer Padan Wangi.

1.4 Manfaat / Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif, adapun manfaat penelitian ini, antara lain:

1. Untuk Peneliti

Sebagai tindakan nyata penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama menempuh kegiatan perkuliahan, khususnya pada konsentrasi Manajemen Operasi.

2. Untuk *Restaurant* Dapoer Pandan Wangi

Sebagai informasi dan bahan pertimbangan yang dapat membantu manajemen dalam pengambilan keputusan atau kebijakan dalam mengatasi permasalahan pelayanan kepada pelanggan.

3. Untuk Akademisi/ Pembaca

Sebagai sumber informasi untuk pemecahan masalah dalam penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini, maka berikut ini adalah sistematika penulisan yang telah dirangkum menjadi beberapa bab:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I menguraikan tentang informasi yang berkaitan dengan penelitian, dimulai dengan alasan secara umum yang menjadi latar belakang penelitian, secara khusus membahas pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II mendeskripsikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan kegiatan penelitian yang diperoleh melalui berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan internet.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada Bab ini menjabarkan gambaran umum mengenai *Restaurant* Dapoer Pandan Wangi, metode penelitian yang digunakan, dan jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV berisikan tentang pembahasan berdasarkan data yang ada, pengolahan data dengan menggunakan metode yang dipakai, dan analisis penyelesaian masalah hingga diperoleh hasil pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V berisi kesimpulan yang berkaitan dengan hasil analisis, dan juga saran bagi *Restaurant* Dapoer Pandan Wangi untuk solusi bagi permasalahan yang dihadapi saat ini.