

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Selain kota Jakarta, kota Bandung merupakan kota yang memiliki perkembangan yang begitu pesat. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya banyak pendatang dari luar ataupun wisatawan asing yang ada di kota Bandung. Banyak pendatang dari luar wilayah Jawa Barat, seperti pendatang dari wilayah Jawa Timur dan wilayah Jawa Tengah contohnya Semarang, Tegal, Solo, Kendal, Pakalongan, Yogyakarta, dan juga luar pulau.

Pendatang dari luar wilayah Jawa Barat datang ke Bandung, biasanya dengan tujuan untuk berwirausaha, berwisata, berkunjung, dll. Sehingga membuat kota Bandung berkembang begitu pesat.

Dengan berkembangnya kota Bandung, banyak muncul industri jasa rumah makan yang menyediakan banyak aneka ragam masakan, baik aneka masakan dalam negeri maupun aneka masakan luar negeri. Banyaknya aneka ragam masakan tersebut membuat kota Bandung merupakan salah satu kota wisata kuliner yang ada di Indonesia. Tempat wisata kuliner yang terkenal di kota Bandung salah satunya adalah *Paskal Hyper Square*, yang ada di jalan Pasir Kaliki, Bandung.

Rumah Makan Seteran Semarang adalah salah satu rumah makan yang ada di Bandung, yang merupakan cabang Rumah Makan Seteran Semarang yang ada di Semarang, Jawa Tengah. Rumah makan ini terletak di Taman Kopo Indah 3 Blok D No.14, merupakan lokasi yang cukup strategis karena dekat dengan akses tol yang sedang dibangun, dan dekat dengan komplek perumahan, maupun industri yang sering banyak dikunjungi. Rumah Makan Seteran Semarang juga memiliki cabang yang ada di komplek Batununggal Indah, yang merupakan komplek perumahan elite, dan kedepannya Rumah Makan Seteran Semarang juga berencana untuk membuka cabang di tempat dimana banyak wisatawan berkunjung yaitu *Paskal Hyper Square* yang ada di Bandung.

Pada saat ini juga banyak rumah makan yang lain, baik pemain lama maupun pemain baru yang bermunculan di tempat *Paskal Hyper Square*, sehingga terjadi persaingan yang cukup ketat. Dalam persaingan yang ketat, setiap rumah makan berusaha menyajikan yang terbaik kepada konsumen.

Maka salah satu cara yang dilakukan Rumah Makan Seteran Semarang untuk bisa mengembangkan rancangannya di *Paskal Hyper Square* Bandung adalah dengan memenuhi kepuasan konsumen pada saat makan, sehingga dapat memuaskan konsumen. Maka pengolah rumah makan dituntut untuk dapat merancang segala proses untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Di *Paskal Hyper Square*, Rumah Makan Seteran Semarang masih dalam proses pembangunan.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang terjadi di Rumah Makan Seteran Semarang adalah sebagai berikut :

1. Rumah Makan Seteran ingin mengembangkan usahanya.
2. Rumah Makan Seteran ingin bisa bersaing dan bertahan dengan pesaing yang ada di lokasi pengembangan usaha.
3. Rumah Makan Seteran Semarang ingin terus menambah pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada di lokasi pengembangan usaha.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan akan waktu penelitian, maka dilakukan beberapa pembatasan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) sampai tahap 3, yaitu *Process Planning*. Tahap 4 tidak dilakukan.
2. Pesaing difokuskan pada tempat wisata kuliner Bandung *Paskal Hyper Square*, Bandung.

1.4 Perumusan Masalah

Dari identifikasi dan pembatasan masalah yang ada, maka permasalahan dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan urutan tingkat kepentingannya apa saja yang diinginkan konsumen saat makan di rumah makan?
2. Bagaimana pemenuhan kebutuhan konsumen di Rumah Makan yang akan dijadikan pesaing utama?
3. Usaha-usaha apa saja yang perlu dilakukan oleh pihak Rumah Makan Seteran Semarang untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut?
4. Bagaimana karakteristik desain dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan konsumen di lokasi pengembangan Rumah Makan Seteran Semarang?
5. Bagaimana karakteristik proses yang diperlukan untuk mewujudkan karakteristik desain dalam usaha pemenuhan kebutuhan konsumen di lokasi pengembangan Rumah Makan Seteran Semarang?
6. Usulan-usulan apa saja yang dapat diberikan untuk merancang kualitas pelayanan Rumah Makan Seteran Semarang dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen sesuai dengan kebutuhan konsumen tersebut?

Perumusan masalah di atas dilakukan agar mendapatkan langkah-langkah atau urutan tindak pemecahan terhadap masalah yang ada di Rumah Makan Seteran Semarang.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui urutan tingkat kepentingan konsumen saat bersantap di rumah makan.
2. Mengetahui bagaimana pemenuhan kebutuhan konsumen di Rumah Makan yang akan dijadikan pesaing utama?
3. Mengetahui usaha-usaha apa saja yang perlu dilakukan oleh pihak Rumah Makan Seteran Semarang untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut?

4. Mengetahui karakteristik desain dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan konsumen di lokasi pengembangan Rumah Makan Seteran Semarang?
5. Mengetahui karakteristik proses yang diperlukan untuk mewujudkan karakteristik desain dalam usaha pemenuhan kebutuhan konsumen di lokasi pengembangan Rumah Makan Seteran Semarang?
6. Mengetahui usulan-usulan apa saja yang dapat diberikan untuk merancang kualitas pelayanan Rumah Makan Seteran Semarang dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen sesuai dengan kebutuhan konsumen tersebut?

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Usulan yang diberikan diharapkan dapat memberi manfaat bagi perusahaan terutama dalam hal mengatasi masalah yang sedang terjadi di perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen

2. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan bagian dari proses belajar dan mendapat pengalaman tambahan yang berharga dalam memahami kondisi nyata di perusahaan, dan dapat mengaplikasi teori yang didapat di perkuliahan pada kondisi kerja nyata.

1.7 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan ini terdiri dari :

- **BAB 1 Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan Tugas Akhir secara garis besar.

- **BAB 2 Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi tentang teori-teori, falsafah-falasafah, dan rumus-rumus yang dipakai sebagai landasan berpikir untuk dasar penyusunan laporan ini dan diuraikan berhubungan dengan permasalahan dan metodolgi yang digunakan.

- **BAB 3 Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi langkah-langkah sistematis yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian dengan baik dan benar. Langkah-langkah disusun agar mendapatkan hasil penelitian yang dapat memberikan pemecahan terhadap permasalahan yang ada.

- **BAB 4 Pengumpulan Data**

Bab ini berisi seluruh data-data yang dikumpulkan dari obyek penelitian, antara lain yaitu data umum perusahaan yang diteliti, struktur organisasi, dan data-data yang diperlukan dalam penelitian.

- **BAB 5 Pengolahan Data dan Analisis**

Bab ini berisi seluruh pengolahan data sesuai dengan kebutuhan penelitian dan menggambarkan seluruh proses analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, serta dikaitkan dengan teori-teori yang ada.

- **BAB 6 Kesimpulan dan Saran**

Sebagai bab penutup, bab ini akan merangkum keseluruhan penelitian yang telah dilakukan. Selain itu juga memberikan saran-saran yang berguna untuk kelanjutan pengembangan penelitian ini.