

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis di sektor jasa telah memasuki era globalisasi, sehingga dunia bisnis pada sektor jasa dituntut untuk berkembang semakin pesat. Hal ini memacu para pengusaha maupun perusahaan yang bermaksud mengembangkan bisnisnya agar dapat melakukan terobosan-terobosan yang inovatif guna dapat merebut pangsa pasar. Dengan demikian pihak penyedia jasa dapat bersaing di pasar yang lebih luas dan penyedia jasa juga dapat menerapkan sistem pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Persaingan bisnis restoran saat ini semakin meningkat dimana setiap individu beraktifitas dari pagi sampai sore, kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis dalam membuka bisnis restoran di setiap tempat yang menjadi keramaian pada setiap harinya. Pola konsumsi dan gaya hidup konsumen saat ini pun cenderung dihabiskan dengan cara yang instan termasuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari yaitu makan. Dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk di Negara Indonesia semakin berkembang pula gaya hidup bagi setiap individunya. Kebutuhan makanan saat ini bagi setiap individunya menjadi prioritas penting semua itu dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis yang bersaing sangat ketat dalam persaingan bisnis restoran. Sebuah restoran akan bertahan dalam persaingan tersebut jika makanan yang disajikannya lezat dan memiliki

kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan konsumen sangat penting untuk kelangsungan hidup sebuah restoran, dengan kepuasan konsumen pada akhirnya akan berujung dengan loyalitas konsumen.

Dengan keadaan yang terjadi saat ini banyaknya persaingan restoran yang menyajikan daging ayam sebagai menu utamanya. Masakan daging ayam memiliki keunikan tersendiri dari daging unggas lainnya. Dagingnya lebih lembut, namun rasanya pun gurih.

Restoran Warung Nasi Rencong adalah salah satu restoran yang menyediakan menu makanan ayam sebagai menu utama ini melakukan berbagai cara untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan restoran tersebut. Sehingga dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan sebuah konsep yang berbeda dalam restorannya membuat Warung Nasi Rencong secara tidak langsung dapat menarik perhatian konsumen untuk mengkonsumsi produk dan menikmati pelayanan Warung Nasi Rencong.

Setiap restoran pasti memiliki strategi yang berbeda-beda untuk menghasilkan pelayanan restoran yang berkualitas. Berdasarkan hal tersebut maka restoran Warung Nasi Rencong menyediakan berbagai fasilitas, diantaranya meliputi fasilitas gazebo, taman, kolam ikan, kipas angin, wastafel, parkir, dan fasilitas tambahan lainnya sesuai dengan *outlet* (contoh: mushola, toilet) karena Warung Nasi Rencong lebih memposisikan sebagai tempat makan untuk anak muda dan keluarga dengan tersedianya taman yang cukup luas maka konsumen dapat merasakan suasana pedesaan yang nyaman dan berbeda dengan restoran yang lainnya. Berbagai fasilitas tersebut menjadikan kualitas pelayanan

yang unggul bagi Warung Nasi Rencong sebagai poin utama memenangkan persaingan bisnis.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk usaha perbaikan kualitas yaitu dengan menerapkan konsep *Quality Function Deployment (QFD)*. *Quality Function Deployment (QFD)* merupakan metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk atau layanan yang mampu mengintegrasikan suara-suara konsumen ke dalam proses perancangannya. QFD sebenarnya merupakan suatu jalan bagi perusahaan untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen terhadap produk atau jasa yang dicapai melalui diskusi mendalam dan *brainstorming*. Pada prinsipnya *Quality Function Deployment (QFD)* merupakan metode yang digunakan untuk menerjemahkan keinginan konsumen ke dalam sebuah produk atau jasa (Lou Cohen, 2010).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis terdorong untuk mengadakan penelitian dengan maksud memahami dan menganalisa permasalahan yang dihadapi Warung Nasi Rencong. Maka sehubungan dengan latar belakang penelitian tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul :

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* PADA RESTORAN WARUNG NASI RENCONG DI KABUPATEN BANDUNG”

1.2 Identifikasi Masalah

Pada dasarnya perumusan masalah dimaksudkan untuk membatasi masalah yang akan dibahas, sehingga dapat terumus secara sistematis. Pembatasan ini dimaksudkan pula untuk menetapkan terlebih dahulu segala sesuatu yang diperlukan untuk memecahkannya.

Berdasarkan gambaran latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah-masalah penelitian sebagai berikut ini :

1. Atribut pelayanan apakah yang menjadi prioritas konsumen dalam menikmati pelayanan restoran Warung Nasi Rencong?
2. Apakah upaya yang dilakukan oleh Warung Nasi Rencong dalam memenuhi kualitas pelayanan yang diprioritaskan oleh konsumen?
3. Bagaimana hubungan antara atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas konsumen dalam upaya yang dilakukan oleh Warung Nasi Rencong?
4. Bagaimana hubungan antara upaya-upaya yang dilakukan oleh produsen dalam memenuhi kualitas pelayanan yang diprioritaskan konsumen Warung Nasi Rencong?
5. Atribut kualitas pelayanan apakah yang menjadi prioritas produsen Warung Nasi Rencong dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen?
6. Bagaimana kinerja restoran Warung Nasi Rencong dibandingkan dengan kinerja restoran ayam pesaingnya dalam memenuhi kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen?

7. Upaya-upaya apakah yang seharusnya menjadi prioritas produsen Warung Nasi Rencong sehingga dapat memenuhi kualitas pelayanan yang sesuai dengan prioritas konsumen?

1.3 Batasan Penelitian

Dalam pembahasan dan pengembangan model pemecahan masalah perlu adanya beberapa batasan untuk menghindari luasnya pembahasan serta mengarah ke pemecahan masalah. Pada penelitian ini batasan-batasannya adalah :

1. Penelitian dilakukan pada kualitas pelayanan pada Warung Nasi Rencong.
2. Data yang dipakai adalah data primer dan sekunder yang diambil melalui kuesioner dan wawancara terhadap responden.
3. Penelitian ini difokuskan pada konsumen yang telah mengkonsumsi jasa pada Warung Nasi Rencong, maupun pada restoran ayam lainnya.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas konsumen dalam menikmati pelayanan restoran Warung Nasi Rencong.

2. Mengetahui upaya yang dilakukan oleh produsen dalam memenuhi kualitas pelayanan yang diprioritaskan konsumen.
3. Mengetahui hubungan antara atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas konsumen dalam upaya yang dilakukan restoran Warung Nasi Rencong.
4. Mengetahui hubungan antara upaya-upaya yang dilakukan oleh produsen restoran ayam dalam memenuhi kualitas pelayanan yang diprioritaskan konsumen.
5. Mengetahui atribut kualitas pelayanan apakah yang menjadi prioritas produsen Warung Nasi Rencong dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen.
6. Mengetahui kinerja restoran Warung Nasi Rencong dibandingkan dengan kinerja restoran ayam pesaingnya dalam memenuhi kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen.
7. Mengetahui upaya-upaya apakah yang seharusnya menjadi prioritas produsen Warung Nasi Rencong, sehingga dapat memenuhi kualitas pelayanan yang sesuai dengan prioritas konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan disusunnya penelitian ini diharapkan dapat mempunyai manfaat atau kegunaan sebagai berikut :

1. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan/wawasan khususnya mengenai implementasi

metode *quality function deployment* terhadap produk masakan ayam yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi produsen.

2. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak produsen Warung Nasi Rencong, khususnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen.
3. Menemukan variabel apa saja yang mempengaruhi harapan pelanggan atas atribut kualitas pelayanan. Membantu manajemen perusahaan dalam mempersiapkan kebutuhan teknis yang harus dipersiapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi keinginan pelanggan.

1.6 Kerangka Pemikiran

Manajemen operasi Menurut Heizer, Barry Render (2012:4) manajemen operasi (*operation management-OM*) adalah serangkaian aktifitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Kegiatan yang menghasilkan barang dan jasa berlangsung di semua organisasi. Sedangkan operasi merupakan proses transformasi *input* (manusia, mesin, modal, dan manajemen) menjadi *output* (barang dan jasa) dengan tujuan meningkatkan nilai. Fungsi-fungsi manajemen sendiri meliputi perencanaan, organisasi, *staffing*, koordinasi, pengarahan, dan pengawasan. Sedangkan operasi adalah proses transformasi *input* (manusia, mesin, modal, dan manajemen) menjadi *output* (barang dan jasa) dengan tujuan meningkatkan nilai.

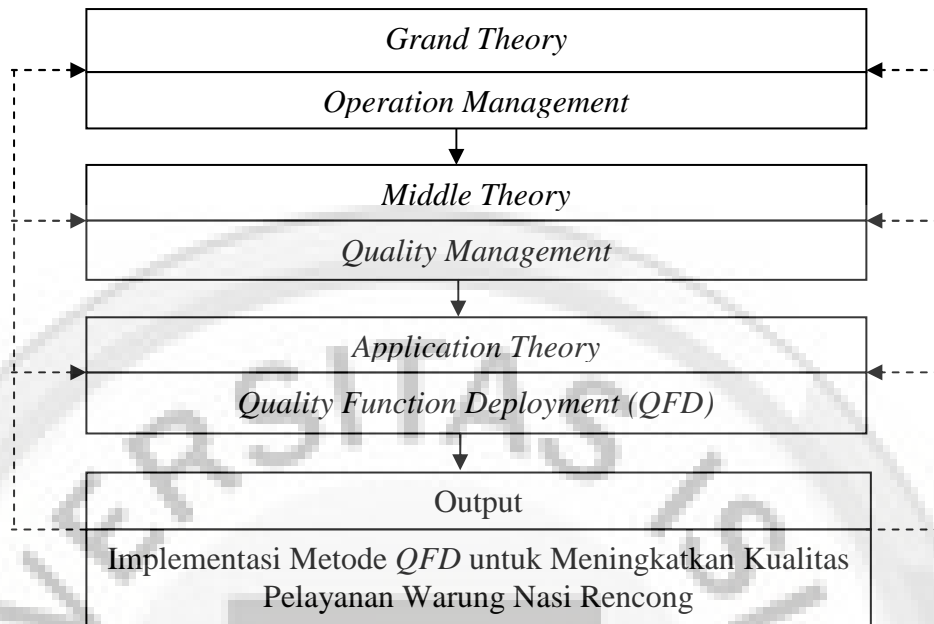
Ruang lingkup manajemen operasi meliputi kualitas sedangkan manajemen kualitas merupakan pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml (dalam Lupiyoadi, 2001:8).

Salah satu metode untuk meningkatkan kualitas produk yaitu *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan metode yang digunakan untuk menerjemahkan keinginan konsumen ke dalam sebuah produk atau jasa (Lou Cohen, 2010).

QFD merupakan suatu pendekatan disiplin namun fleksibel terhadap pengembangan produk. Titik awal (*Starting Point*) dari QFD adalah pelanggan serta keinginan dan kebutuhan dari pelanggan itu. Hal ini dalam QFD disebut sebagai suara dari pelanggan (Goestch and David, 2000).

Menurut (Cohen, 1995) Implementasi QFD terdiri dari tiga tahap, di mana seluruh kegiatan yang dilakukan pada masing-masing tahapan dapat diterapkan seperti layaknya suatu proyek, dengan terlebih dahulu dilakukan tahap perencanaan dan persiapan, ketiga tahap tersebut adalah :

1. Tahap pengumpulan *Voice of Customer*
2. Tahap penyusunan *House of Quality*
3. Tahap analisis dan implementasi



Gambar 1.1
Bagan Kerangka Pemikiran