

## BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi tentang segala hal yang mendasari dilakukannya suatu penelitian serta identifikasi dari masalah yang ada dan manfaat yang akan didapat dengan dilakukannya penelitian ini.

### 1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis saat ini, banyak sekali cara usaha yang dapat dilakukan dalam menciptakan bisnis yang sangat potensial. Salah satunya yaitu bisnis rumah kos, bisnis ini sangat menguntungkan dan dapat dijadikan suatu investasi yang cukup menjanjikan kedepannya. Tujuan dari bisnis ini adalah menyediakan tempat tinggal sementara untuk seseorang yang umumnya berasal dari luar kota maupun luar daerah dan menetap dalam jangka waktu tertentu dalam urusan pekerjaan ataupun pendidikan. Kota Malang menjadi salah satu kota yang memiliki perguruan tinggi dengan daya tampung yang cukup tinggi, berdasarkan data dari bidang akademik Universitas Brawijaya didapatkan bahwa pada tahun 2013 total daya tampung pendidikan S1 di Universitas Brawijaya sebesar 16.447 mahasiswa (Profil Universitas UB, 2014). Hal tersebut menjadi salah satu faktor yang membuat banyak pendatang dari berbagai daerah Indonesia mengikuti tes masuk dan akhirnya menjadi mahasiswa baru dari universitas tersebut. Oleh karena itu, mereka membutuhkan tempat tinggal yang nyaman dan layak selama mereka menempuh studi di perguruan tinggi.

Sehingga daerah di sekitar perguruan tinggi menjadi lokasi dan prospek yang baik dalam menjalankan dan mengembangkan bisnis rumah kos. Pada penelitian ini akan diambil studi kasus bisnis rumah kos yang terletak di sekitar kawasan Universitas Brawijaya Malang. Daerah yang dimaksud adalah daerah rumah kos di Jalan Kertowaluyo, Kelurahan Ketawanggede, Lowokwaru, Kota Malang. Tidak banyak pemilik tempat kos yang memperhatikan tentang kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap fasilitas yang disediakan di dalam sebuah rumah kos apakah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh mahasiswa dengan fasilitas yang ditawarkan. Dalam hal ini, fasilitas yang bagus akan menjadi pertimbangan tersendiri bagi mahasiswa yang ingin memilih tempat kos, karena mahasiswa sebagai konsumen mengerti betul bagaimana tingkat kepentingan pada rumah kos yang memiliki fasilitas-fasilitas tertentu.

Dalam kasus ini, dibutuhkan data mengenai keluhan dan apa saja yang menjadi kekurangan dari rumah kos yang menjadi objek amatan. Salah satu rumah kos yang dijadikan objek penelitian adalah rumah kos yang berada di Jalan Kertowaluyo nomor 14. Rumah kos tersebut adalah rumah kos yang memiliki memiliki harga per kamarnya yaitu Rp. 420.000/bulan (belum termasuk biaya listrik yang digunakan) dengan pembayaran langsung selama 6 bulan penuh. Dari harga yang telah ditetapkan, ternyata masih banyak kekurangan yang dimiliki rumah kos tersebut berdasarkan keluhan dari 35 orang penghuni rumah kos. Pada Tabel 1.1 menunjukkan daftar keluhan berdasarkan survei yang dilakukan:

Tabel 1.1 Daftar Keluhan Pelanggan

No.	Keluhan	Jumlah Responden
1	Air di kamar mandi sering habis karena menggunakan air sumber	18
2	Lampu terkadang padam karena kelebihan muatan listrik	10
3	Adanya jam malam yang tidak tentu (pintu dikunci dari dalam)	22
4	Jumlah kamar mandi yang ada hanya 3	32
5	Kondisi parkir motor tidak rapi dan tidak mencukupi bagi tamu	16
6	Tidak adanya wastafel untuk mencuci peralatan makan yang kotor	26
7	Kasur sudah usang dan kurang empuk	17
8	Keamanan kos masih kurang (kurangnya pengawasan)	16
9	Tidak adanya tempat untuk tamu	25
10	Tidak dilengkapi lemari untuk pakaian	20

Sumber: Data Primer

Dari hasil survei awal yang dilakukan, didapatkan masih terdapat kekurangan dari segi kualitas dan kuantitas fasilitas yang disediakan serta daftar keluhan yang akan digunakan sebagai data awal untuk mengembangkan dan memberikan rekomendasi perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu diperlukan suatu studi untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dimiliki konsumen khususnya mahasiswa terhadap ketersediaan berbagai fasilitas yang ada pada rumah kos dan menganalisis keputusan terkait dengan fasilitas yang disediakan dan seberapa penting fasilitas tersebut untuk memenuhi kepuasan konsumen dan berhubungan dengan jumlah biaya yang dikeluarkan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, diperlukan metode

analisis kualitas jasa pelayanan yaitu integrasi antara metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*.

Dengan metode *Service Quality* tersebut kita dapat mengetahui kesenjangan (Gap) yang terjadi antara persepsi pelanggan dengan harapan/ekspektasi pelanggan dengan menempatkannya dalam dimensi pelayanan, yakni bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*) (Wijaya, 2011). Sedangkan QFD sebagai sistem untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi kebutuhan perusahaan yang sesuai di setiap tahap, mulai dari penelitian hingga desain produksi dan pengembangan, hingga manufaktur, distribusi, instalasi serta pemasaran, penjualan, dan layanan (Behara dan Chase, 1992). Dari integrasi metode tersebut dapat menghasilkan prioritas dari respon teknis yang dibuat dan rekomendasi perbaikan seperti apa yang dapat saya berikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih adanya kekurangan dalam fasilitas yang terdapat pada rumah kos.
2. Berdasarkan hasil kuesioner masih terdapat banyak keluhan yang dirasakan oleh penghuni kos.

## 1.3 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dikaji pada penelitian ini adalah :

1. Apa saja atribut kebutuhan dari penghuni kos dan apakah terdapat Gap berdasarkan dimensi *Service Quality* ?
2. Bagaimana mengidentifikasi dan mengkategorikan atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan metode *Quality Function Deployment* ?
3. Rekomendasi perbaikan apa saja yang dapat dilakukan untuk memenuhi tingkat kepuasan konsumen melalui analisis *Quality Function Deployment* ?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, terkait dengan permasalahan yang ada antara lain adalah :

1. Menentukan dan mengklasifikasikan atribut dari penghuni kos serta dapat mengetahui Gap berdasarkan dimensi *Service Quality*.
2. Menentukan dan mengkategorikan atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan metode *Quality Function Deployment*.

3. Memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat untuk memenuhi tingkat kepuasan konsumen melalui analisis *Quality Function Deployment*

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini terkait dengan permasalahan yang ada antara lain:

1. Manfaat bagi penulis

Dapat mengaplikasikan dan menerapkan metode *Servqual* dan *HOQ* pada permasalahan yang ada untuk menentukan kualitas pelayanan jasa yang baik.

2. Manfaat bagi pembaca

Bisa digunakan sebagai bahan bacaan, bahan referensi sebagai tambahan pengetahuan mengenai bagaimana mengaplikasikan antara metode *Servqual* dengan *QFD*.

### 1.6 Batasan Penelitian

Batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan dengan objek bisnis rumah kos putra yang terletak di Jalan Kertowaluyo, Malang.
2. Gap yang digunakan pada analisis *Servqual* adalah Gap 5 yaitu perbedaan antara jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan.
3. Hanya dilakukan tahap-tahap pembuatan *House of Quality* pada metode *Quality Function Deployment*.

### 1.7 Asumsi Penelitian

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Tidak ada perubahan harga dan fasilitas rumah kos objek amatan selama dilakukan penelitian.
2. Yang didefinisikan sebagai konsumen adalah penghuni rumah kos di Jalan Kertowaluyo.