

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian ini, perumusan masalah yang akan diselesaikan, tujuan dan manfaat yang akan diperoleh dari penelitian, serta ruang lingkup penelitian meliputi batasan masalah dan asumsi yang akan digunakan dalam penelitian ini.

### 1.1 Latar Belakang

Dunia industri semakin hari semakin meningkat pesat, dan telah memunculkan konsekuensi secara langsung pada peningkatan persaingan antar perusahaan. Sementara itu seiring perkembangan dunia industri masyarakat atau konsumen menjadi semakin kritis untuk mendapatkan produk ataupun jasa yang berkualitas. Komitmen mengenai kualitas jasa yang berorientasi pada pelanggan merupakan salah satu faktor yang menjadi penunjang keberhasilan dalam berbisnis, terutama pada industri jasa.

Keberhasilan akan suatu usaha yang telah ditetapkan dalam jangka pendek maupun jangka panjang ditentukan oleh efisiensi dan efektifitas oleh bagian yang berada dalam usaha tersebut yaitu organisasi itu sendiri. Organisasi harus dikelola dengan baik karena saling berhubungan satu sama lain. Apabila terjadi kesalahan pada salah satu bagian, maka dapat berdampak pada sasaran yang sudah direncanakan untuk kepuasan pelanggan bisa saja tidak tercapai.

Pada saat ini usaha dalam industri makanan mulai banyak digeluti oleh para pengusaha, karena terdapat peluang yang besar dalam usaha tersebut. Masyarakat yang sekarang cenderung lebih memilih makan diluar rumah karena beberapa hal, seperti keunikan makanan dan minuman yang disajikan. Menurut Kotler (1996), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja sebuah produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Sehingga untuk mempertahankan dan menarik konsumen, rumah makan atau restoran harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen mulai pemesanan hingga penyajian, dengan demikian pelanggan dapat terpuaskan oleh kinerja dari rumah makan atau restoran tersebut.

RM Bu Eko berdiri sejak tahun 2013 dengan jumlah karyawan 30 orang yang dibagi dengan 2 shift kerja yakni shift pertama mulai jam 08.00-14.00 WIB dan shift kedua jam 12.00-21.00 WIB. Saat ini RM Bu Eko membuka cabang yang ke 2 di daerah Pare. RM

Bu Eko terletak di Jl. Wonosari Grogol, Kediri. Tempat RM Bu Eko termasuk di daerah kabupaten dan JL wonosari termasuk jalan lintas antar kota. Salah satu target pasar dari RM Bu Eko adalah orang-orang yang melakukan perjalanan lintas kota didaerah tersebut, lalu keluarga-keluarga yang berada disekitar RM Bu Eko dan beberapa instansi terdekat yang memanfaatkan jam makan siang. Proses pengolahan untuk garang asemnya, tidak diolah di RM Bu Eko melainkan dirumah Bu Eko, hal tersebut dilakukan untuk menjaga cita rasa dari garang asem itu sendiri. RM Bu Eko mempunyai kapasitas  $\pm 200$  orang, selain itu juga terdapat lesehan yang dibentuk gazebo serta ruang VIP. RM Bu Eko beroperasi mulai jam 10.00 - 21.00 WIB.

Berdasarkan diskusi dengan pemilik RM Bu Eko, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di RM Bu Eko yakni beberapa keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satunya adalah pelayan sering melakukan kesalahan order, sehingga hal tersebut membuat pelanggan menunggu lagi ordernya. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai keluhan pelanggan tersebut dilakukan penyebaran kuisioner sebanyak 25 responden. Dari hasil kuisioner tersebut terdapat 19 responden yang menganggap pelayanan yang diberikan RM makan masih ada kekurangan dan perlu diperbaiki. Data keluhan dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan RM Bu Eko dari penyebaran kuisioner

No.	Keluhan	Jumlah
1	Ketidaksesuaian makanan yang diantar dengan yang dipesan	4
2	Di meja masih terdapat sisa-sisa makanan	4
3	Pelayan kurang tanggap apabila pelanggan ingin menambah pesanan.	3
4	Pelayan kurang sopan dalam melayani pelanggan	5
5	Keluhan pelanggan tidak terpenuhi	3
<b>Jumlah</b>		19

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat masih terdapat keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Pihak RM pernah melakukan perbaikan dari segi pelayanan tetapi perbaikan tersebut tidak terlalu berdampak pada kualitas layanan, seperti pengecekan persediaan bahan baku untuk menghindari kehabisan stok tetapi dalam persiapan menjelang buka masih ada bahan baku yang belum disiapkan. Selain itu pernah melakukan pelatihan untuk pelayan tetapi ketika RM tiba-tiba ramai pelayan masih bingung dan kurang responsive. Oleh sebab itu dari pihak pemilik harus segera memperbaiki, dan juga harus mengetahui bagaimana menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan. Pendekatan yang dilakukan untuk perbaikan kualitas secara terus menerus, dibutuhkan peran

pelanggan dalam proses pengembangan jasa mulai dari awal hingga akhir karena pelanggan adalah elemen kunci dalam proses pengembangan.

Pada penelitian ini metode *SERVQUAL* (Tjiptono, 2008) digunakan untuk mengukur tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang dirasakannya dan mereka harapkan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Leonard (1990) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dalam perbaikannya akan menggunakan QFD untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen. Metode QFD merupakan sebuah metode yang menerjemahkan suara konsumen berupa kebutuhan-kebutuhan yang spesifik menjadi arah dan respon teknis (Rahman dan Supomo, 2012). Suara konsumen tersebut didefinisikan pada matrix level pertama di HOQ. Serta didalam QFD juga dilakukan proses pengembangan yang berorientasi terhadap kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas metode *SERVQUAL* digunakan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan RM Bu Eko berdasarkan 5 dimensi *SERVQUAL* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* nantinya akan dihitung nilai *gap* 5 tersebut, untuk mengetahui selisih nilai antara tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan RM Bu Eko. Karena dengan menggunakan *SERVQUAL* dapat diketahui apakah pihak manajemen sudah memberikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan atau masih terjadi *gap* antara manajemen dan pelanggan. Atribut-atribut yang telah diperoleh dari pengolahan *SERVQUAL* nantinya akan digunakan untuk melengkapi metode di HOQ. Karena dengan menggunakan HOQ dapat mengetahui secara rinci kebutuhan pelanggan serta dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi spesifikasi teknis. Pada *room voice of customer* akan di isi berdasarkan nilai *SERVQUAL* yang dirasa cukup tinggi. Perbaikan yang dilakukan akan dimunculkan berupa gambar yang menjelaskan proses layanan secara sistematis atau disebut dengan *service blueprint*. Dengan menggunakan *SERVQUAL* dan HOQ diharapkan dapat memberikan perbaikan mengenai kualitas pelayanan RM Bu Eko serta memenuhi harapan konsumen.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berikut ini merupakan identifikasi masalah pada adalah sebagai berikut.

1. Terdapat keluhan-keluhan pelanggan RM Bu Eko terkait dengan pelayanan yang diterima.
2. Pemilik RM Bu Eko sudah melakukan perbaikan tetapi masih belum efektif.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berikut merupakan rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terjadi *gap* antara kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan di RM Bu Eko berdasarkan *SERVQUAL*?
2. Atribut dalam dimensi *SERVQUAL* apa saja yang menjadi prioritas perbaikan RM Bu Eko untuk memenuhi kebutuhan pelanggan?
3. Spesifikasi apa saja yang diprioritaskan berdasarkan hasil HOQ?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan?

### 1.4 Batasan Masalah

Berikut ini merupakan batasan masalah pada penelitian:

1. Tidak membahas yang berkaitan dengan keuangan perusahaan.
2. Hanya menggunakan HOQ matriks level pertama.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan penulis dalam melakukan penelitian:

1. Mengidentifikasi *gap* antara kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan.
2. Mengidentifikasi atribut apa saja yang ada di *SERVQUAL* yang dijadikan prioritas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan RM Bu Eko.
3. Mengidentifikasi spesifikasi apa saja yang dilakukan perbaikan.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang berdasarkan analisis *House of Quality*

### 1.6 Manfaat Penelitian

Berikut ini merupakan manfaat dari penelitian yang dilakukan:

1. Memberikan sebuah informasi kepada pihak pemilik mengenai kualitas pelayanan yang diterima dan diharapkan oleh para pelanggan
2. Dapat memberikan informasi kepada pihak pemilik mengenai atribut-atribut yang akan menjadi prioritas utama dalam perbaikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.
3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan