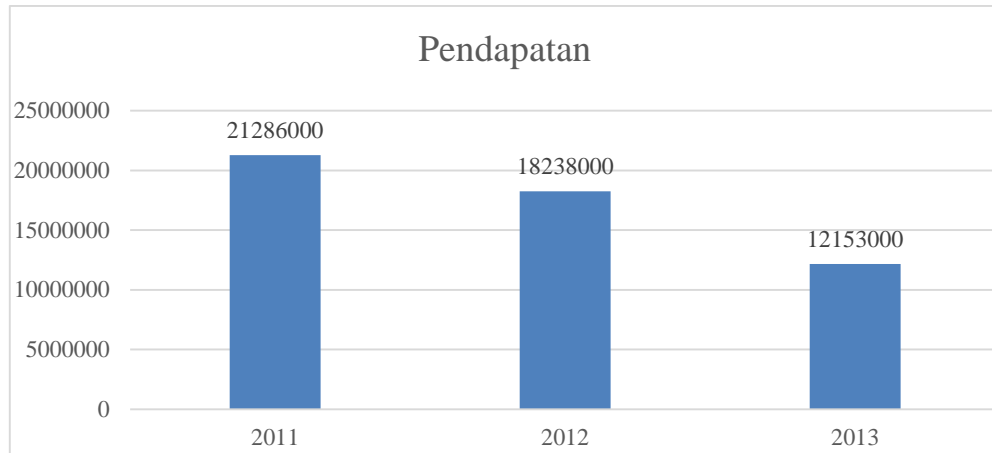


Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Bandung merupakan kota Di Indonesia yang terkenal akan keaneka ragaman wisata kulinernya. Bila kita lihat kembali banyak sekali usaha-usaha kuliner yang berdiri di Kota Bandung mulai dari jenis makanan hingga minuman, seperti dalam bisnis usaha batagor sendiri saja terdapat beberapa macam usaha mulai dari usaha Batagor H. Isan, Batagor Burangrang, Batagor Kingsley, hingga Batagor Riri yang bisa dikatakan sudah menjadi daya tarik tersendiri bagi Kota Bandung. Berangkat dari hal inilah yang mendasari penulis untuk mengembangkan bisnis usaha Batagor 61 agar dapat menjadi bisnis yang lebih berkembang dan mampu menarik pelanggan lebih banyak dari yang ada saat ini.

Bisnis Batagor 61 merupakan bisnis keluarga yang sudah berdiri sejak tahun 2010 dan terletak di Jl. Andir No. 61, Kota Bandung, Jawa Barat. Batagor 61 memiliki karyawan sebanyak 4 orang dan karyawan tersebut juga masih memiliki hubungan keluarga dari pemilik usaha tersebut. Sesuai dengan namanya Batagor 61 merupakan rumah makan yang khusus menjual aneka macam Batagor, baik itu batagor kuah ataupun batagor kering. Sistem penjualan yang digunakan pun menggunakan sistem pelayanan di tempat yang mana memungkinkan pelanggan memilih untuk makan ditempat atau dibawa pulang (*Take Out*). Selama masa berdirinya bisnis Batagor 61 selalu mengalami penurunan pendapatan. Dapat dilihat pada Gambar I.1 grafik pendapatan dari penjualan Batagor 61 dalam 3 (tiga) tahun terakhir berikut ini.



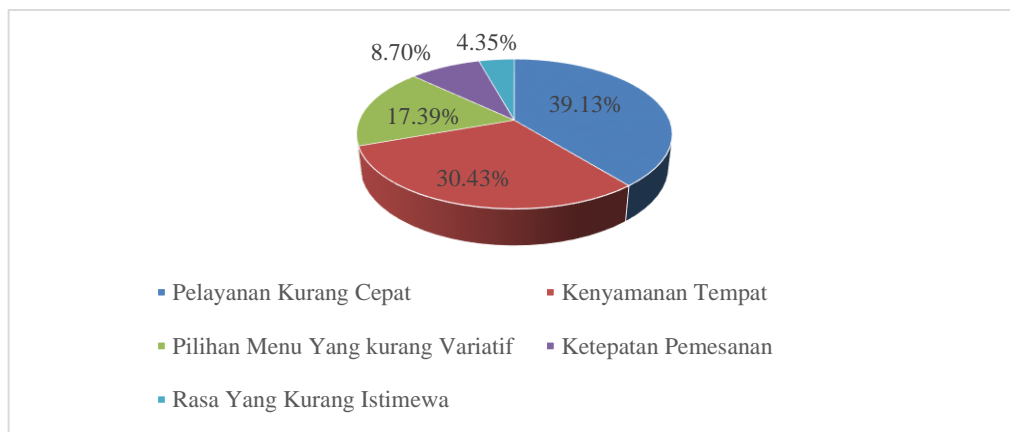
Gambar I.1 Grafik Pendapatan Usaha Batagor 61.

(Sumber: Batagor 61, 2014)

Bila diperhatikan dari grafik pendapatan Batagor 61 pada Gambar I.2 pendapatan terkecil terjadi di tahun 2013, ditahun tersebut terjadi penurunan pendapatan sebesar 33,4% dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan pernyataan dari pemilik Batagor 61, penurunan tersebut terjadi dikarenakan kurangnya keuntungan yang didapat dari usaha ini pada tahun 2011, yang menyebabkan usaha Batagor 61 mengalami inkonsistensi dalam hal membuka usahanya pada tahun 2012 hingga tahun 2013. Pada tahun 2013 Batagor 61 juga sempat memiliki masalah dengan supplier dari usahanya yang mengharuskan Batagor 61 menutup usahanya sementara selama \pm 6 bulan. Dalam kurun waktu tersebut juga Batagor 61 merencanakan kembali bisnis usahanya hingga mereka dapat membuka usahanya kembali pada tahun 2014.

Berdasar dari alasan itulah maka perlu dilakukan penelitian yang mampu meningkatkan kualitas usaha serta meningkatkan minat pelanggan untuk membeli produk dari Batagor 61. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dari usaha Batagor 61 pada saat ini dilakukanlah survei awal terhadap 30 orang pelanggan dari Batagor 61. Hasil survei pendahuluan tersebut menghasilkan beberapa keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Berikut Gambar I.2 menunjukkan data keluhan pelanggan Batagor 61.



Gambar I.2 Keluhan Pelanggan Batagor 61.

Dari hasil survei pendahuluan yang dilakukan, mayoritas pelanggan (39.13%) menyatakan bahwa pelayanan pada Batagor 61 kurang cepat. Untuk keluhan terbesar selanjutnya (30.43%) adalah kurang nyamannya tempat pada Batagor 61 karena kebersihannya kurang terjaga. Atas dasar keluhan dari pelanggan tersebut maka perlu dilakukan perbaikan terhadap keluhan yang didapat dari ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang ada saat ini, oleh karena itu peranan kualitas jasa sangat diperlukan.

Menurut Kotler (dalam Jasfar, 2005), kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Sebuah citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Apabila harapan pelanggan terlampaui, berarti jasa tersebut memberikan kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang sangat tinggi. Sebaliknya, apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas jasa tersebut tidak memenuhi apa yang diinginkan pelanggan.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa perlu dilakukan suatu evaluasi dan penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan ataupun memperbaiki kualitas layanan agar kepuasan pelanggan dari Batagor 61 tersebut dapat tercapai. Oleh karena itu dibutuhkan suatu metode yang mampu memenuhi tujuan tersebut. Metode yang digunakan adalah metode *Quality Function Deployment (QFD)*, metode yang menggunakan format matriks untuk menangkap variable dan atribut

kebutuhan pelanggan yang berhubungan dan penting pada proses perencanaan. Matriks ini memberikan informasi layanan apa saja yang harus diperbaiki, beserta target pelayanan yang harus diberikan oleh Batagor 61. Target ini akan membantu usaha Batagor 61 dalam mengembangkan bisnisnya agar dapat menuju ke arah yang lebih baik.

I.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apa sajakah yang menjadi atribut kebutuhan terhadap pelayanan Batagor 61?
2. Bagaimana perbandingan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari pelanggan Batagor 61 pada saat ini?
3. Apa saja karakteristik teknis dari layanan Batagor 61 terkait dengan atribut yang diperoleh ?
4. Bagaimana rekomendasi pengembangan layanan Batagor 61 sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dibuatnya penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan Batagor 61.
2. Mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari pelanggan Batagor 61 terhadap layanan yang ada saat ini.
3. Menentukan karakteristik teknis dari layanan Batagor 61 terkait dengan atribut yang diperoleh.
4. Memperbaiki kinerja layanan pelanggan dengan merumuskan rekomendasi pengembangan layanan Batagor 61 sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari dibuatnya penelitian ini adalah :

1. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Batagor 61 dalam mengembangkan kualitas layanannya serta menjadi alat bantu untuk meningkatkan kepuasan pelanngannya.
2. Dapat digunakan sebagai *tools* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dari Batagor 61.

I.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menjadi menyimpang dari tujuan yang akan dicapai maka masalah yang akan diteliti dibatasi oleh:

1. Diasumsikan proses layanan Batagor 61 tidak mengalami perubahan yang signifikan.
2. Penelitian ini tidak membahas tentang tingkat kenyamanan tempat dari Batagor 61.
3. Penelitian ini hanya membahas proses pelayanan yang diberikan Batagor 61 terhadap para pelanggannya.
4. Tahap perancangan konsep pengembangan kualitas pelayanan Batagor 61 hanya sampai pada tahap iterasi Matriks *House of Quality*.
5. Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli produk Batagor 61.

I.6 Sistem Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini akan memberikan gambaran mengenai masalah yang akan dibahas, yang berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Landasan teori yang dimaksudkan untuk mengemukakan teori yang dapat dipakai untuk pemecahan masalah. Teori yang digunakan berkaitan dengan *Quality Function Deployment (QFD)*, *service*, dan *Service Quality (ServQual)*.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang model konseptual dan sistematika pemecahan masalah. Berisi metode penyelesaian masalah, sistematika alur berpikir mulai dari pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan, termasuk urutan kerja metode QFD untuk menentukan rekomendasi akhir dari layanan.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisikan uraian tentang pengumpulan data primer berupa data penilaian pelayanan yang diberikan melalui penyebaran kuesioner dan data sekunder berupa data keluhan historis, serta proses pengolahannya.

Bab V Analisis Data dan Rekomendasi Program

Bab ini berisikan uraian tentang analisis terhadap hasil pengolahan data, penentuan usulan program peningkatan kualitas layanan pada usaha Batagor 61 sebagai tujuan akhir dari tugas akhir ini.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bagian ini berisikan rangkuman dari pembahasan dan analisis yang telah dilakukan. Setelah itu, dibuat juga saran-saran sebagai masukan untuk peningkatan kualitas layanan dan penelitian selanjutnya.