

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Wisata kuliner di Indonesia memiliki pertumbuhan yang sangat pesat pada beberapa tahun belakangan ini. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pembukaan tempat makan berupa cafe. Sampai pada tahun 2014 kota Malang memiliki sekitar 72 cafe yang menjual berbagai jenis makanan. Dengan terus meningkatnya usaha dibidang makanan, meningkat juga peluang bisnis di kota Malang dan salah satunya adalah Warkop DKI.

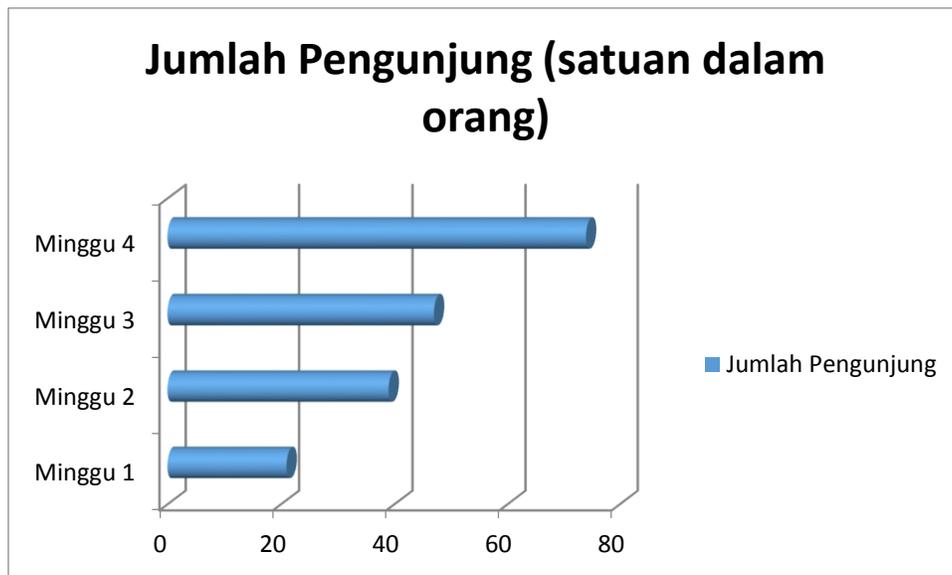
Berawal dari sebuah ide yang menjual konsep seperti cafe, Warkop DKI memiliki makanan andalan yaitu dengan menjual makanan khas kota Bekasi yang bernama kue Pancong, dimana belum ada nya usaha sejenis ini di kota Malang, sehingga dapat menjadi daya tarik tersendiri di kota Malang.

Pada tahun 2015 tepatnya pada bulan Januari Warkop DKI menjadi satu-satunya cafe di kota Malang yang menjual kue pancong dengan konsep seperti cafe. Banyaknya universitas yang ada di kota Malang menjadikan mahasiswa dan mahasiswi di kota Malang sebagai target utama.

Berkembangnya usaha dibidang makanan, membuat para konsumen selalu mencari hal-hal unik yang ada didalamnya. Selain kue pancong itu sendiri yang menjadi ciri khasnya, Warkop DKI menjual beberapa jenis makanan unik diantaranya adalah Mie Rakyat Kemarau, Mie Rakyat Banjir, Mie Rakyat Telor, Nasi Rakyat, Nasi Ronda, Nasi Ribut. Pada Mie Rakyat Kemarau rasa diterima adalah mie goreng yang disajikan tanpa menggunakan telur ditambah dengan bumbu racikan ala Warkop DKI yang membuat rasa lebih merangsang, Mie Rakyat Banjir pada dasarnya adalah mie rebus yang disajikan tanpa telur dan diberi bumbu racikan ala Warkop DKI yang membuat rasanya lebih merangsang dan dapat menjadi pembeda dari mie yang lainnya. Nasi Ronda sendiri diambil dari sebuah filosofi nasi goreng yang penjualannya banyak ditemukan di malam hari, tetapi Warkop DKI dapat mengemasnya dengan ciri khasnya sendiri. Sedangkan Nasi Ribut, adalah nasi goreng yang diberi bumbu super pedas ala Warkop DKI.

Pada saat ini media sosial adalah media yang paling mudah untuk digunakan sebagai proses promosi sebuah produk. Walaupun Warkop DKI ini baru buka, tetapi sudah banyak orang yang mengenalnya dan mencarinya. Berkat bantuan media sosial hingga saat ini dalam jangka waktu satu bulan perminggunya pengunjung Warkop DKI meningkat.

Peningkatan jumlah pengunjung Warkop DKI selama 4 minggu berjalan dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.



Gambar I.1 Grafik Jumlah Pengunjung Café Warkop DKI, february 2015

Sumber : Pembukuan Warkop DKI

Dilihat dari gambar I.1 bahwa jumlah pengunjung Cafe Warkop DKI mengalami kenaikan disetiap minggunya. Sumber dari Ayojajan.com mengatakan bahwa terdapat total 72 café yang ada di malang. 72 café ini berpotensi menjadi pesaing café Warkop DKI.

Tabel I.1 Keluhan Pelanggan

Keluhan	Persentase
Pembuatan Lama	25%
Kurangnya Sarana dan Prasarana	7%
Hasil Makanan Tidak Sesuai	10%
Belum Adanya <i>wifi</i>	15%
Antrian Tempat	15%
Kurang nya lahan parkir	5%

Pada Tabel 1.1 Menunjukkan adanya keluhan pelanggan yang cukup tinggi yaitu sebesar 25% pada proses pembuatan makanan atau minuman yang lama, kurang nya sarana dan prasarana sebesar 7,5, makanan tidak sesuai sebesar 10%, belum adanya *wifi* 15%, antrian tempat sebesar 15%, dan kurang nya lahan parkir sebesar 5%. Dengan adanya keluhan tersebut owner menginginkan adanya perbaikan pada proses pelayanan untuk mengurangi keluhan yang ada dan mengantisipasi agar pelanggan tidak pindah ke kopetitor lain.

Perbaikan terhadap proses layanan akan dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Fuction Deplyment* (QFD) adalah metodologi dalam proses perancangan dan pengembangan produk atau layanan yang mampu mengintegrasikan ‘suara-suara konsumen’ ke dalam proses perancangannya. QFD sebenarnya adalah merupakan suatu jalan bagi perusahaan untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen terhadap produk atau jasa yang dihasilkannya. Berikut ini dikemukakan beberapa definisi *Quality Function Deployment* menurut para pakar : *QFD* merupakan metodologi untuk menterjemahkan keinginan dan kebutuhan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu (Akao, 1990; Urban, 1993). *QFD* adalah metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Cohen, 1995). *QFD* adalah sebuah sistem pengembangan

produk yang dimulai dari merancang produk, proses manufaktur, sampai produk tersebut ke tangan konsumen, dimana pengembangan produk berdasarkan keinginan konsumen (Djati, 2003).

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka di dapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja Atribut kebutuhan oleh pelanggan Warkop DKI?
2. Bagaimana usulan perbaikan kualitas pelayanan Warkop DKI dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Identifikasi 3 atribut yang dibutuhkan oleh pelanggan Warkop DKI
2. Membuat usulan untuk perbaikan kualitas pelayanan dari Warkop DKI dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian yang dilakukan dapat digunakan sebagai masukan mengenai seberapa jauh Warkop DKI telah memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Dapat memeberikan usulan perbaikan Warkop DKI. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan penggan Warkop DKI.

I.5 Batasan Masalah

Agar pembahsan masalah dalam tugas akhir ini lebih fokus dan dapat hasil yang sesuai dengan tujuan yang di tetapkan. Maka perlu adanya batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Warkop DKI Malang.

2. Tahap perancangan konsep pengembangan layanan hanya sampai pada iterasi pertama dari metode *Quality Function Deployment*.
3. Penelitian ini hanya sampai pada perumusan usulan perbaikan sehingga tidak diperhatikannya pengukuran keberhasilan jika usulan tersebut di implementasikan.

I.6 Sistematika Penulisan

Proposal penelitian ini dilakukan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Dalam bab ini, teori-teori yang menjadi dasar berkaitan dengan penelitian *Quality Function Deployment* akan dibahas. Tujuan dari bab ini adalah membentuk kerangka berpikir dan landasan teori yang akan digunakan dalam pelaksanaan penelitian dan usulan rancangan perbaikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Metode pemecahan masalah disusun dengan mengamati langsung kondisi nyata pada institusi dan sesuai dengan metode-metode dasar *Quality Function Deployment*.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab metodologi penelitian dijelaskan langkah-langkah pemecahan masalah yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian sesuai tujuan dari permasalahan yang dibahas dan berfungsi sebagai kerangka utama untuk tetap menjaga penelitian mencapai tujuan yang ditetapkan. Metode pemecahan masalah disusun dengan melihat kondisi nyata di lapangan dan sesuai dengan metode-metode dasar *Quality Function Deployment*

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini akan menjelaskan data-data yang digunakan dalam penelitian dan data tersebut akan diolah menggunakan metode *Quality Function Deployment*, *Weighted Average Performance*, dan kuisioner.

Bab V Analisis

Pada bab ini akan mengemukakan analisis-analisis dari apa yang telah dilakukan dari hasil pengumpulan dan pengolahan data.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian ini dan saran-saran yang diberikan untuk implementasi pada penelitian selanjutnya.