

# **BAB 1**

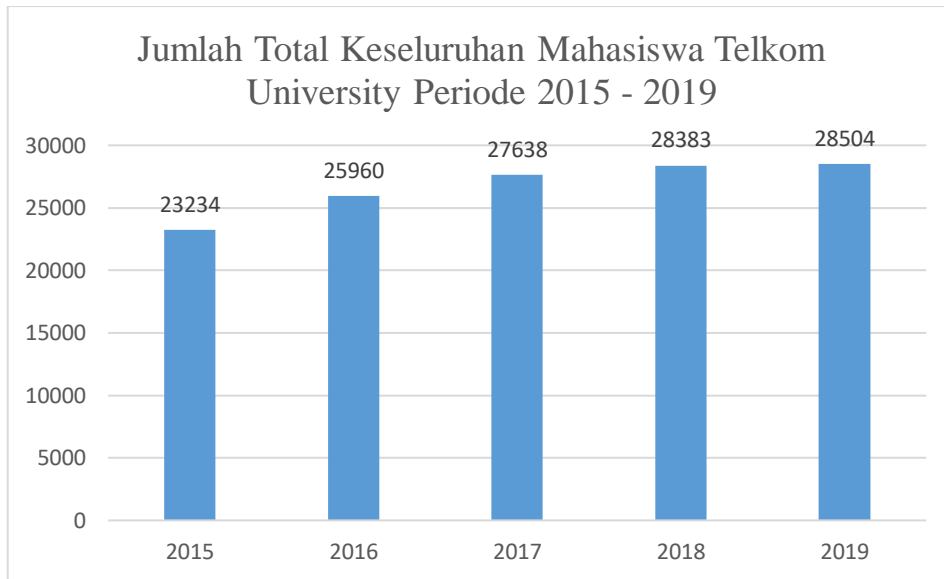
## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Kos merupakan jasa yang menawarkan sebuah kamar atau tempat tinggal dengan sistem periode baik itu bulan maupun tahun. Menurut Dinas Perumahan Provinsi DKI Jakarta, kos dirancang sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan hunian yang bersifat sementara yang digunakan oleh seorang perantau untuk menjadi tempat tinggal dimana sebagian rumah atau seluruhnya dijadikan sumber pendapatan oleh pemiliknya. Pada umumnya kos digunakan oleh mahasiswa dan pelajar yang berasal dari luar kota, namun tidak sedikit juga kos ditempati oleh masyarakat umum yang tidak memiliki rumah pribadi atau memang menginginkan berdekatan dengan lokasi beraktifitas.

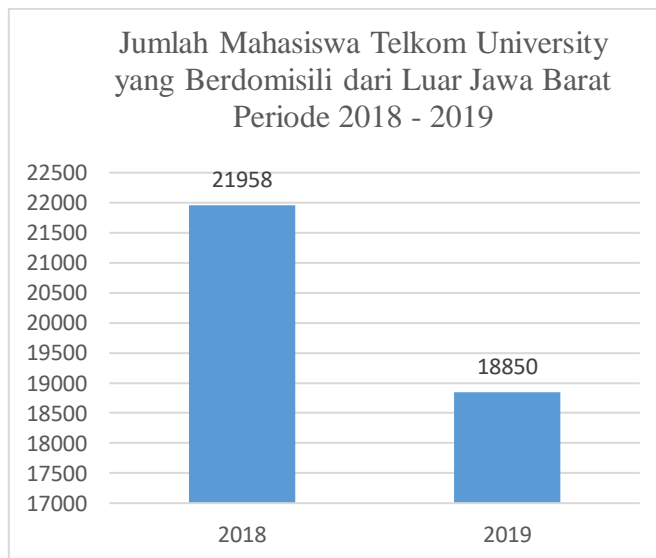
Lingkungan di sekitar kampus memiliki peluang yang besar untuk dijadikan prospek yang baik dalam menjalankan dan mengembangkan bisnis rumah kos. Terdapatnya peminat yang cukup besar, bisnis rumah kos memiliki persaingan yang ketat dan kompeten sehingga bisnis rumah kos di tuntut untuk memiliki keunggulan masing – masing, maka dari itu rumah kos yang memiliki fungsi kerja yang unggul akan mempengaruhi peluang potensi yang besar untuk mendapatkan banyak konsumen penghuni kos sehingga mendapatkan keuntungan.

Telkom Uuniversity merupakan salah satu perguruan tinggi yang terletak di Bandung yang memiliki potensi besar di bidang pendidikan. Potensi tersebut mempengaruhi kuota mahasiswa baru yang selalu bertambah setiap tahunnya. Berdasarkan data dari BAA Telkom University mencatat bahwa jumlah keseluruhan mahasiswa setiap tahunnya meningkat secara signifikan, dapat dilihat pada Gambar I.1.



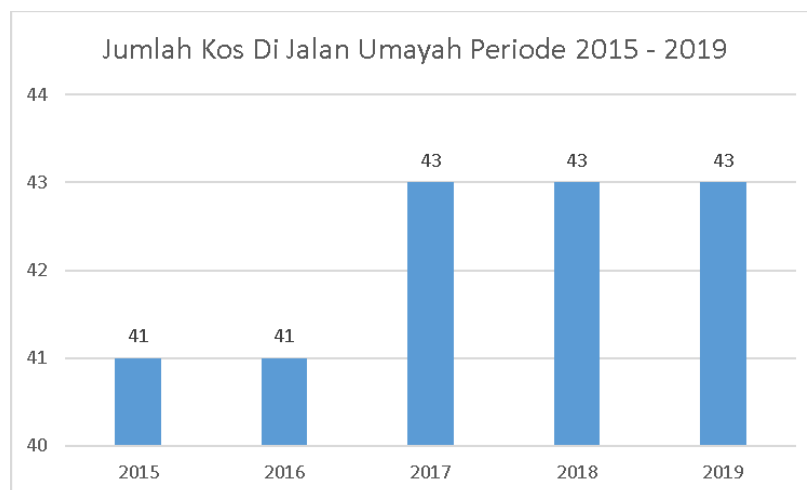
Gambar I. 1 Grafik Mahasiswa dari Tahun 2015 – 2019  
(Sumber: Badan Administrasi Akademik Telkom University Tahun 2020)

Pada Tahun 2018 77% dari keseluruhan Mahasiswa Telkom University merupakan mahasiswa perantau atau mahasiswa yang berasal dari luar Jawa Barat dan 23% sisanya merupakan mahasiswa Berdomisili Jawa Barat. Untuk Jumlah mahasiswa Telkom University yang berdomisili di Jawa Barat dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar I. 2 Jumlah Mahasiswa Telkom University Domisili Luar Jawa Barat  
Periode 2018 – 2019  
(Sumber: Badan Administrasi Akademik Tahun 2020)

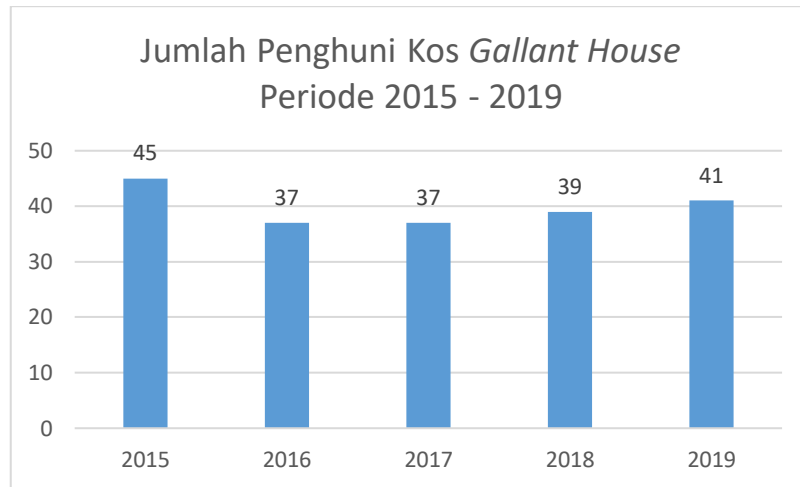
Peningkatan jumlah mahasiswa yang berdomisili di luar Jawa Barat tiap tahunnya mempengaruhi jumlah pasar tersedia serta tingkat kebutuhan terhadap rumah kos. Berdasarkan *demand* yang tinggi maka lingkungan Telkom University merupakan salah satu peluang untuk membuat usaha bisnis rumah kos. Salah satu lingkungan yang ada di Telkom University yang memiliki peluang besar dalam bisnis kos yaitu Jalan Umayah 1 dan 2 yang terletak di Sukabirus, Kecamatan Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung. Lingkungan di jalan tersebut memiliki beberapa keunggulan yaitu sarana transportasi, jarak dari jalan Umayah ke kampus, banyak orang jualan dan padat mahasiswa. Kos yang terdapat di jalan tersebut memiliki harga yang relatif sama sehingga persaingan yang dilakukan sangat ketat, maka dari itu setiap kos harus memiliki keunggulan masing – masing untuk mendapatkan peminat yang banyak. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah banyaknya kos di jalan tersebut dari tahun 2015 sampai 2016 konstan dan dari tahun 2017 sampai 2019 jumlah konstan. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar I.3.



Gambar I. 3 Grafik Jumlah Kos di Umayah dari 2010 sampai 2015

Meningkatnya jumlah kos di jalan Umayah saat ini mampu membuat persaingan antar bisnis kos semakin ketat sehingga pihak kos perlu menerapkan sistem yang mampu untuk bertahan di bisnis tersebut. Ketatnya bisnis antar rumah kos saat ini, menuntut para pihak kos memiliki *competitive advantage* dalam mempertahankan dan meningkatkan pasarnya. Salah satu kos tersebut yang terdapat di Jalan Umayah adalah Kos *Gallant House*. Kos *Gallant House* mulai beroperasi pada tahun 2012 dengan visi sebagai sarana tempat tinggal yang nyaman bagi para

penghuninya. Jumlah penghuni dari Kos *Gallant House* pada tahun 2015 sampai dengan 2019 dapat dilihat pada Gambar I.4.



Gambar I. 4 Grafik Jumlah Penghuni Kos  
(Sumber: Data Internal Kos *Gallant House*)

Berdasarkan grafik pada Gambar 1.4 dapat dilihat dari jumlah penghuni yang tinggal di Kos *Gallant House* mengalami kenaikan dan penurunan setiap tahunnya. Pihak kos memiliki target kamar yang terisi setiap tahunnya minimal 46 kamar, sedangkan berdasarkan Gambar I.4 dari tahun 2015 sampai dengan 2019 target dari pihak kos tidak tercapai dikarenakan berbagai faktor. Dampak dari target yang tidak tercapai akan mempengaruhi periode atau tahun - tahun berikutnya.

Faktor – faktor yang dapat menghambat pencapaian target penghuni kosan beberapa diantaranya fasilitas kamar yang kurang memuaskan, penjaga kos jarang beradada di kos, respon penjaga kos yang kurang memuaskan, penjaga kos jarang melakukan pengawasan secara rutindan pihak kos tidak mengetahui keluhan penghuni kos. Faktor – faktor tersebut diperoleh berdasarkan hasil wawancara terbuka dengan 5 penghuni Kos *Gallant House*.

Bedasarkan permasalahan tersebut, tahap awal yang dilakukan pihak Kos *Gallant House* adalah menganalisa kebutuhan dan keinginan dari para penghuni kos agar fasilitas dan pelayanan sesuai dengan fungsi kinerja dari kos tersebut, sehingga target dari pihak kos dapat tercapai.

Dalam mengatasi permasalahan yang ada, penelitian ini akan menggunakan metode *Service Quality* yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan (*Gap*) yang terjadi antara persepsi pelanggan dengan harapan atau ekspektasi pelanggan dengan menempatkannya dalam dimensi pelayanan, yaitu bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*) (Wijaya T. , 2011) yang digunakan pada metode selanjutnya. Selain menggunakan metode *Service Quality*, dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas pada *Kos Gallant House*, penelitian ini juga akan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). *Quality Function Deployment* merupakan salah satu metode yang mengutamakan pendekatan sistematis yang digunakan untuk memperjelas dalam memenuhi kebutuhan atau permintaan konsumen, kemudian menerjemahkan tuntutan tersebut ke dalam perencanaan dan pengembangan yang tepat (Cohen, 1995). Metode *Quality Function Deployment* (QFD) menciptakan nilai tambah yang dijadikan sebagai usulan perbaikan terhadap pelayanan dan fasilitas yang menjadikannya sebagai fungsi kerja yang optimal. *Output* yang dihasilkan oleh metode *Quality Function Deployment* adalah sebuah rancangan yang digunakan untuk memperbaiki pelayanan dan fasilitas pada *Kos Gallant House*.

Berdasarkan fungsi dan *output* metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* (QFD) tersebut dapat menyelesaikan permasalahan keluhan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan yang terjadi akibat adanya kesenjangan (*Gap*) antara ekspektasi dan keadaan eksisting yang ada, sehingga target yang diinginkan oleh pihak *Kos Gallant House* akan tercapai.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas pada *Kos Gallant House* perlu dilakukan untuk meningkatkan performansi dari fungsi kinerja kos tersebut. Metode *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui spesifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tahapan yang digunakan pada metode QFD berdasarkan *Voice of Customer* yang telah diperoleh. Beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja Karakteristik Teknis berdasarkan atribut kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas pada Kos *Gallant House*?
2. Apa saja *Critical Part* yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas Kos *Gallant House* dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan para penghuni Kos *Gallant House*?
3. Bagaimana rancangan perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas penghuni Kos *Gallant House* dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan perumusan masalah di atas, berikut merupakan tujuan penelitian ini:

1. Menentukan Karakteristik Teknis berdasarkan atribut kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas pada Kos *Gallant House*.
2. Mengidentifikasi *Critical Part* yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas Kos *Gallant House* dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan para penghuni kos.
3. Menentukan rancangan usulan perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas penghuni kos untuk meningkatkan kepuasan para penghuni kos *Gallant House* dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

### **I.4 Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini diperlukan batasan – batasan masalah agar pembahasan dalam penelitian ini tidak keluar dari topik pembahasan. Berikut merupakan batasan masalah pada penelitian ini:

1. Responden wawancara dan kuisioner adalah penghuni Kos *Gallant House*.
2. Penelitian ini merujuk terhadap perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas penghuni kos dan meningkatkan kepuasan penghuni Kos *Gallant House*.
3. Pengolahan data dengan menggunakan metode *QFD* (Quality Function Deployment) hingga 2 (dua) iterasi, yaitu HoQ (*House of Quality*) dan *Part Deployment*.

4. Pengambilan data ini diperoleh ketika kondisi normal, dimana proses pengambilan data tersebut dilakukan sebelum wabah Covid-19 berlangsung.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

1. Dapat mengetahui karakteristik teknis berdasarkan atribut kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas pada *Kos Gallant House*.
2. Dapat mengetahui *Critical Part* yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas *Kos Gallant House* dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan para penghuni *Kos Gallant House*.
3. Dapat membuat rancangan perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas penghuni *Kos Gallant House* dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan sistematika dari penelitian ini 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**

Pada bab ini berisi tentang teori yang digunakan untuk mengemukakan teori yang dapat dipakai untuk pemecahan masalah. Hal ini memuat teori yang berhubungan dengan kepuasan penghuni dan metode QFD (*Quality Function Development*).

#### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini memuat metodologi penelitian yang digunakan untuk menganalisis dengan menggunakan data yang dikaji, cara penelitian agar mendapatkan hasil yang meliputi metode pengumpulan data dan alat analisis.

#### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini berisi data – data yang telah didapatkan untuk menunjang penelitian dan data tersebut akan disajikan sesuai dengan metode yang dikonsepsikan pada bab sebelumnya. Selanjutnya, data yang diolah tadi akan dianalisis untuk mendapatkan suatu solusi perbaikan.

#### **Bab V Analisis**

Pada bab ini dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data yang terdapat pada bab sebelumnya. Analisis perbandingan keadaan aktual dengan keadaan usulan perbaikan juga dijabarkan pada bab ini.

#### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini membahas kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan. Bab ini juga berisi saran bagi perusahaan dan sebagai masukan untuk perbaikan dimasa mendatang.