

ABSTRAK

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan bagian dari sektor industri yang menjadi salah satu pertumbuhan perekonomian baik untuk tingkat lokal maupun regional. UMKM berperan dalam pemberian kontribusi dalam pertumbuhan produk nasional bruto. Industri di Indonesia khususnya industri kuliner dimana industri ini sangat memberikan kontribusi yang besar. Salah satu pelaku UMKM ini adalah Eat Sans. Eat Sans merupakan salah satu UMKM yang berada di Cirebon yang bergerak pada bidang kuliner yaitu *Rice Bowl* yang berdiri sejak 2019. Eat Sans Memiliki toko dengan alamat di Jl. Evakuasi No. 52, Kecamatan Harjamukti, Cirebon, Jawa Barat, Indonesia. Serta melakukan penjualan melalui *platform* online yaitu Shopee Food, Grab Food, dan Go Food.

Penelitian kali ini bertujuan untuk merancang peningkatan kualitas layanan Eat Sans berdasarkan *true customer needs* dari hasil studi literatur. penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Development* (QFD). Tujuan dari metode QFD ini menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik teknis layanan dengan mempertimbangkan kemampuan Eat Sans.

Pada tahap QFD iterasi satu diperoleh 16 karakteristik teknis yang diprioritaskan akan menjadi acuan untuk tahap QFD iterasi dua. Pada tahap QFD iterasi dua diperoleh 16 *critical part* yang diprioritaskan. *Critical part* ini akan menjadi prioritas untuk perencanaan perbaikan kualitas layanan yang dimiliki Eat Sans.

Penyusunan rancangan rekomendasi berdasarkan pengolahan data, yang didapatkan dari analisis, *brainstorming* dengan pihak Eat Sans, dan dilakukan *benchmarking* dengan kompetitor. Rekomendasi yang diusulkan dalam perbaikan kualitas pelayanan Eat Sans yaitu, memberikan pelatihan melalui video tutorial, menetapkan langkah – langkah kerja yang baku kemudian divisualisasikan melalui poster, pemberian arahan terkait standarisasi pelayanan, menambahkan tiga unit fasilitas pendukung (toilet, wastafel, dan kipas angin), melakukan kerjasama atau meminta izin kepada penyedia lahan parkir setempat untuk bisa dipakai sebagai tempat parkir sementara, menyewa lahan kosong yang bisa digunakan sebagai lahan parkir, menyediakan *self-service* dalam pelayanan, menyediakan nomor antrian kepada seluruh pelanggan, membeli papan informasi dengan ukuran 2400 cm², menetapkan

resep masakan agar rasa yang diberikan terjaga, menambahkan enam menu baru (*beef teriyaki, spicy beef, ayam katsu mayo, dori crispy, udang tepung, dan cumi tepung*), menetapkan kerjasama dengan *supplier* agar stok tersedia, menetapkan standar minimum bahan baku sebagai bentuk menjaga kualitas bahan baku serta menggunakan *freezer* sebagai media untuk menjaga kualitas bahan, menetapkan waktu proses penyajian sebagai tolak ukur serta menyiapkan semua bahan siap untuk mengurangi waktu penyajian, menetapkan standarisasi kebersihan kemudian divisualisasikan melalui poster agar para pelayan mudah memahami, memilih lokasi yang mudah diakses untuk dilalui berbagai kendaraan. Rancangan rekomendasi pada akhir penelitian ini di validasi oleh pihak Eat Sans dan bisa diimplementasikan dengan harapan dapat memperbaiki kualitas layanan pada Eat Sans.

Kata Kunci: *Eat Sans, QFD, Quality, House of Quality, True Customer Needs, Part Deployment,*