

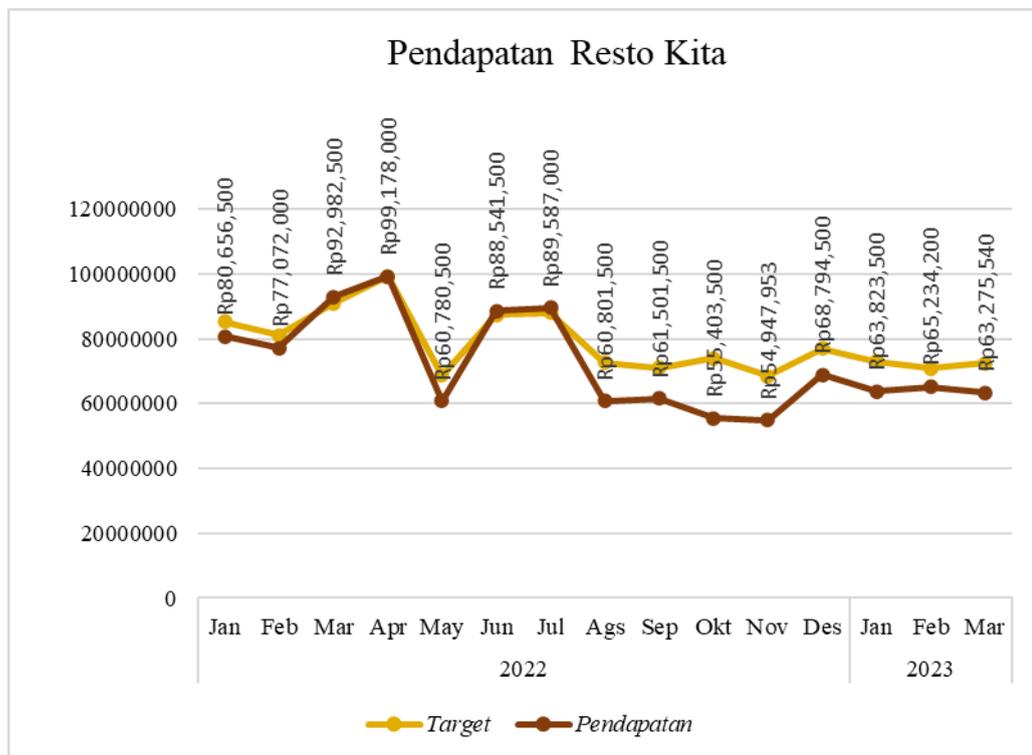
BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Industri makanan dan minuman saat ini menjadi industri yang sangat menguntungkan karena pertumbuhannya yang positif dan jumlah *demand* yang cukup meyakinkan. Menurut Badan Pusat Statistik (2022), pada tahun 2022 industri makanan dan minuman mengalami pertumbuhan tahunan sebesar 4,9%. Pertumbuhan tersebut membuat banyak masyarakat yang menilai bahwa usaha kuliner sangat potensial dan kuat. Tercatat menurut Badan Pusat Statistik (2020), pada tahun 2020 terdapat 11.223 usaha kuliner di Indonesia yang meliputi sebanyak 8.042 usaha atau 71,65% berupa restoran dan rumah makan, 269 usaha atau 2,40% berupa katering, dan 2.912 usaha atau 25,95% merupakan lainnya. Banyaknya jumlah usaha kuliner tersebut mengakibatkan persaingan yang cukup ketat di sektor ini. Apabila terdapat pelaku usaha kuliner yang tidak mampu bersaing, pertumbuhan pendapatan yang terjadi di usaha kuliner tersebut tidak stabil, seperti yang sedang dialami oleh Restoran Resto Kita.

Resto Kita merupakan salah satu restoran yang berlokasi di Jalan Raya Perumnas Bumi Teluk Jambe Blok H No.11-12, Sukaluyu, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat 41361. Restoran ini merupakan restoran yang laris di Karawang dan telah berdiri sejak tahun 2010 sehingga sudah banyak masyarakat Karawang yang mengetahui restoran ini. Resto Kita merupakan *family restaurant* sehingga makanan dan minuman yang disajikan beragam untuk semua umur dengan rentang harga Rp 4.000,00 – Rp 58.000,00. Produk yang disajikan terbagi dalam beberapa kategori yaitu makanan tradisional, makanan barat, minuman hangat, dan minuman dingin. Resto Kita menyediakan pembelian secara *offline* yaitu dengan langsung datang ke tempat dan *online* melalui *GoFood*. Pada *GoFood*, Resto Kita telah meraih *rating* 4.5 yang menjadikannya sebagai *Super Partner* dengan 200 *rating* dan ulasan terbanyak yaitu Rasa Enak sebanyak 50 *rating*. Pada *Google*, Resto Kita memiliki *rating* 4.1.

Resto Kita telah melayani masyarakat Karawang dalam waktu yang cukup lama yaitu 12 tahun. Namun lamanya Resto Kita berdiri, tidak menjamin pendapatan Resto Kita stabil dan mencapai target pada beberapa bulan. Terdapat informasi mengenai pendapatan Resto Kita pada tahun 2022 hingga 2023. Data pendapatan tersebut diperoleh melalui *in-depth interview* dengan pemilik Resto Kita. Gambar I. 1 merupakan grafik pendapatan Resto Kita yang fluktuatif pada tahun 2022 dan 2023.

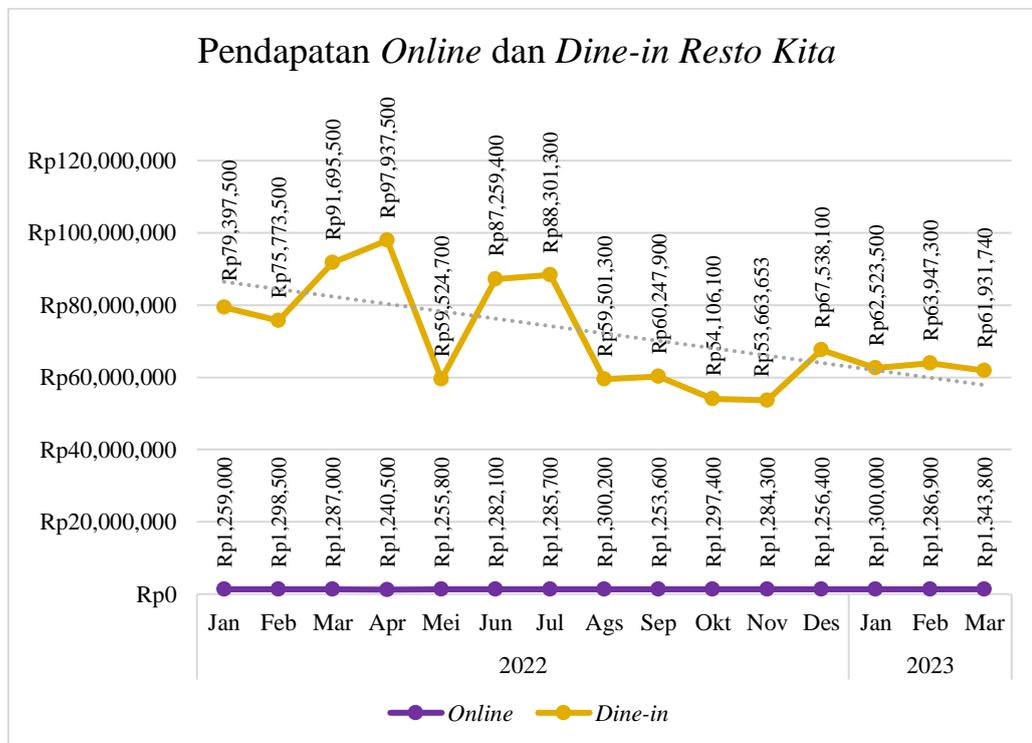


Gambar I.1 Grafik pendapatan Resto Kita tahun 2022 - 2023
 Sumber: Pra Penelitian Resto Kita 2022 – 2023

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa data pendapatan Resto Kita mengalami fluktuasi dengan nilai terendah di bulan November 2022 sebesar Rp 54.947.953,- . Pada bulan Maret 2022 terjadi kenaikan yang signifikan disebabkan adanya *Youtuber* yang mengunggah video ulasan tentang Resto Kita yang berhasil menarik pelanggan baru dengan jumlah *view* sebanyak 1.506. Selanjutnya pada bulan April 2023 terjadi kenaikan karena bertepatan dengan bulan Ramadhan 1443 Hijriyah sehingga banyak pelanggan yang memutuskan untuk berbuka puasa di restoran. Kemudian di bulan Juni terdapat kenaikan yang cukup signifikan karena jadwal libur sekolah yang mendorong banyak keluarga untuk mampir dan

menikmati makanan di Resto Kita. Setelah itu, pendapatan tetap fluktuatif dan tidak stabil hingga bulan Desember terjadi kenaikan kembali berkat adanya tambahan fasilitas *outdoor* yang menarik minat pelanggan karena desainnya yang menarik. Data pertumbuhan pendapatan diperoleh dari penjualan Resto Kita secara *online* dan *dine-in*.

Adanya data pertumbuhan pendapatan yang fluktuatif tersebut perlu diidentifikasi apakah permasalahan yang terjadi bersumber dari pendapatan secara *online* atau *dine-in*. Pada Gambar I.2 terdapat data dan grafik yang menjelaskan pendapatan Restoran Resto Kita secara *online* dan *dine-in*.



Gambar I.2 Perbandingan Pendapatan *Dine-in* dan *Online*
 Sumber: Pra Penelitian Resto Kita 2022 – 2023

Pada Gambar I.2 terlihat bahwa fluktuasi pendapatan terjadi pada layanan *dine-in*, sementara pendapatan dari layanan *online* cenderung stabil. Maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan utamanya berada pada layanan *dine-in*.

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Soetiyani & Maida, 2022 dijelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap

pertumbuhan bisnis. Oleh karena itu, pertumbuhan Resto Kita perlu didukung oleh kualitas pelayanannya. Pelayanan yang memuaskan akan memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan Resto Kita, sementara pelayanan yang kurang memuaskan akan berdampak negatif pada pertumbuhan Resto Kita. Dalam pelaksanaan pelayanannya, terdapat keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan *dine-in* Resto Kita. Pada Tabel I.1 terdapat sembilan keluhan dihasilkan dari wawancara dengan 11 (sebelas) pelanggan Resto Kita.

Tabel I.1 Keluhan Resto Kita

No.	Keluhan
1.	Terdapat beberapa area di ruang makan yang kurang bersih.
2.	Kurangnya kesopanan staf terhadap pelanggan.
3.	Staf kurang sigap menanggapi panggilan pelanggan.
4.	Staf kurang sigap dalam menangani keluhan pelanggan.
5.	Terdapat staf yang kurang mengetahui tentang menu di restoran.
6.	Terdapat staf yang acuh ketika ada pelanggan yang masuk.
7.	Penampilan staf yang kurang rapih.
8.	Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang konsisten.
9.	Area lahan parkir kendaraan sempit.

Sumber: Wawancara Pelanggan Resto Kita, 2023

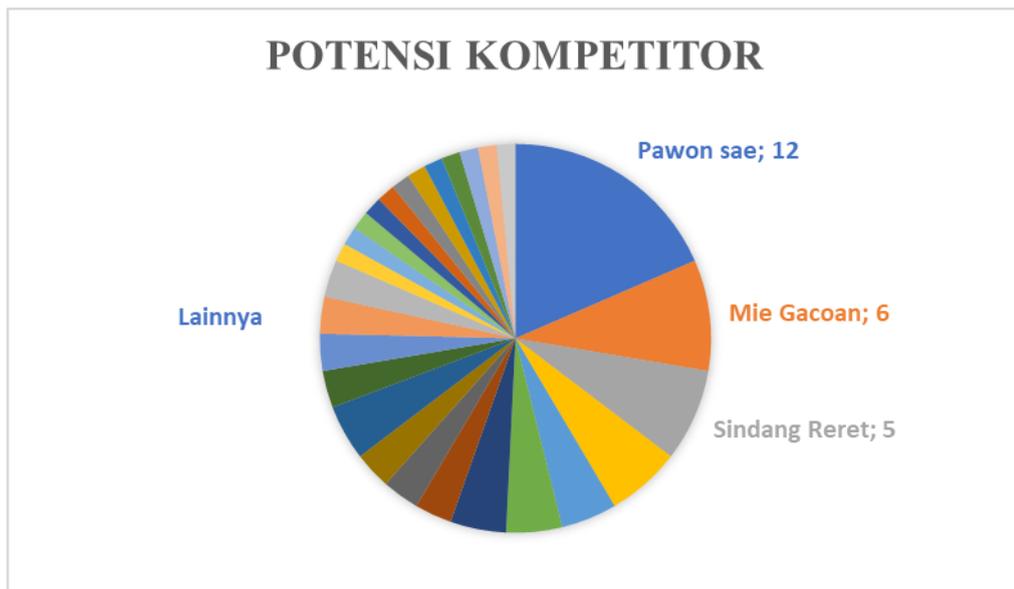
Berdasarkan Tabel I.1 terlihat bahwa terdapat sembilan keluhan dari sebelas pelanggan terkait Resto Kita yang didominasi mengenai pelayanan Resto Kita dari lahan parkir, kebersihan dan staf pelayannya. Data keluhan tersebut didukung dengan adanya hasil penelitian integrasi *Service Quality* dan Model Kano sebelumnya oleh Putri (2023) terkait kebutuhan pelanggan yang disebut *true customer needs* yang perlu diperbaiki oleh Resto Kita. Pada Tabel I.2 diketahui terdapat sepuluh *true customer needs* yang perlu diperbaiki oleh Resto Kita.

Tabel I.2 *True Customer Needs*

No.	<i>True Customer Needs</i>
1.	Kebersihan area resto
2.	Kerapihan penampilan staf
3.	Area lahan parkir memadai
4.	Staf memberikan pilihan tempat duduk
5.	Pelanggan merasa dihargai oleh staf
6.	Kesigapan dalam merespons pengunjung
7.	Restoran konsisten dalam menyediakan layanan
8.	Staf memiliki pengetahuan yang baik mengenai menu hidangan
9.	Staf terlatih dalam melayani pelanggan
10.	Penerapan sikap sopan santun kepada pelanggan

Sumber: Putri, 2023

Adanya keluhan dan *true customer needs* yang perlu diperbaiki tentunya akan mempengaruhi citra dari Resto Kita. Menurut Maulyan et al. (2022), citra perusahaan dibangun melalui produk atau layanan berkualitas unggul kepada pelanggan, yang akhirnya membentuk citra positif bagi perusahaan. Oleh karena itu, jika produk atau layanan yang dihasilkan oleh Resto Kita dianggap kurang memuaskan oleh pelanggan, citra perusahaan akan terpengaruh negatif. Akibatnya, pelanggan cenderung akan memilih perusahaan yang memiliki citra yang lebih baik Balmer et al. (2020). Citra yang buruk bisa menyebabkan pelanggan beralih kepada restoran kompetitor yang memiliki citra lebih positif dibandingkan Resto Kita. Pada gambar I.2 terdapat beberapa restoran atau rumah makan yang kerap dikunjungi pelanggan Resto Kita berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh penelitian integrasi *Service Quality* dan Model Kano sebelumnya oleh Putri (2023).



Gambar I.2 Potensi Kompetitor Resto Kita
Sumber: Putri, 2023

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa terdapat 3 (tiga) restoran atau rumah makan yang kerap dikunjungi oleh pelanggan Resto Kita yaitu Rumah Makan Pawon Sae, Mie Gacoan, dan Restoran Sindang Reret.. Pada Tabel I.3 terdapat identifikasi lebih lanjut dari Rumah Makan Pawon Sae, Mie Gacoan, dan Restoran Sindang Reret berdasarkan jarak dengan Resto Kita dan menu hidangan.

Tabel I.3 Identifikasi Kompetitor

No.	Nama Rumah Makan/ Restoran	Jarak dari Resto Kita	Menu
1.	Restoran Resto Kita	0 km	Menu tradisional dan barat.
2.	Rumah Makan Pawon Sae	1 km	Menu tradisional, <i>seafood</i> , dan barat.
3.	Mie Gacoan	2.6 km	Aneka mie dan cemilan
4.	Restoran Sindang Reret	4.6 km	Menu tradisional dan <i>seafood</i> .

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Rumah Makan Pawon Sae memiliki jarak terdekat dan menu hidangan yang hampir sama dengan Restoran Resto Kita dengan kesamaan menu yaitu menu tradisional dan barat. Tak hanya itu, dengan jarak antara Resto Kita dan Pawon Sae hanya 1 (satu) km dapat dijadikan landasan bahwa Rumah Makan Pawon Sae cocok untuk dijadikan kompetitor.

Disamping itu, diketahui terdapat beberapa kondisi yang dapat menjadi potensi penyebab terjadinya permasalahan di Resto Kita yang didapatkan melalui observasi dan wawancara dengan pemilik Resto Kita. Pada Tabel I.4 terdapat informasi kondisi eksisting berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik Resto Kita.

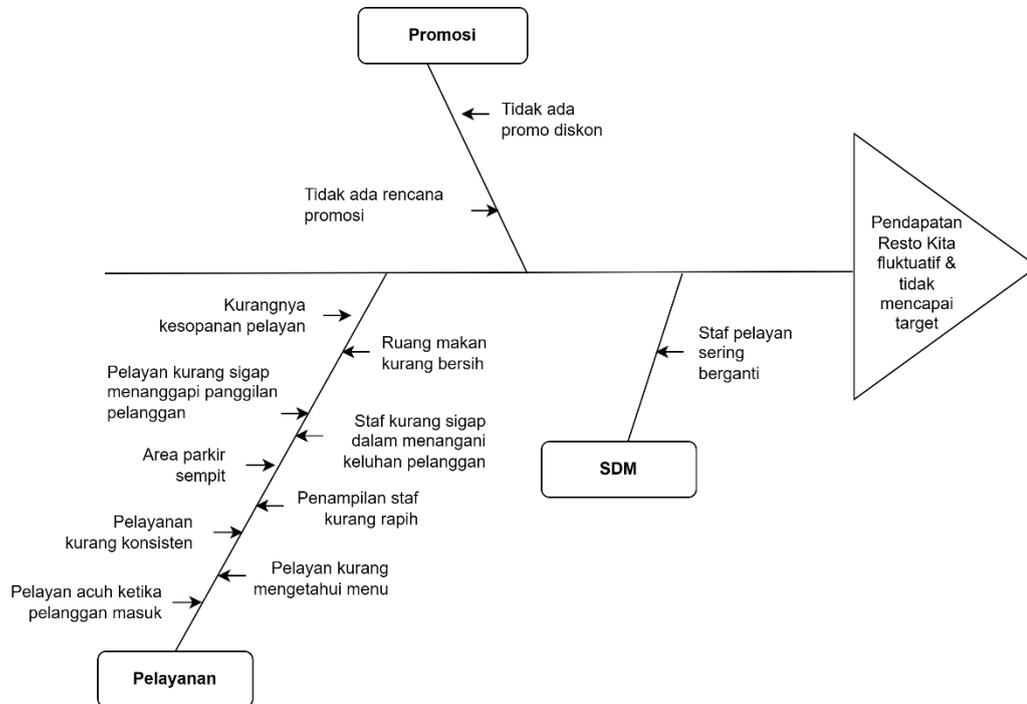
Tabel I.4 Permasalahan Pada Kondisi Eksisting Resto Kita

No.	Permasalahan Kondisi Eksisting
1.	Tidak ada rencana promosi.
2.	Tidak ada promo diskon.
3.	Staf pelayan sering berganti.

Sumber: Observasi & Wawancara Pemilik Resto Kita, 2023

Berdasarkan Tabel I.4 diketahui terdapat permasalahan pada kondisi Resto Kita yang meliputi tidak adanya rencana promosi yang perlu dilakukan tim dalam mempromosikan restoran. Oleh karena itu, arah promosi dari restoran kurang terencana, bahkan pada beberapa waktu tertentu tidak ada promo diskon seperti saat bulan Ramadhan yang dimana setiap restoran akan menawarkan bundling atau promo diskon untuk menarik minat pelanggan untuk berbuka puasa di restoran. Selain itu, terdapat kondisi dimana pelayan yang bekerja sering berganti karena adanya persaingan antar kompetitor.

Pada Gambar I.3 akan digambarkan penyebab yang mengakibatkan timbul permasalahan pendapatan yang fluktuatif dan tidak mencapai target pada tahun 2022 hingga 2023.



Gambar I.3 Fishbone diagram Resto Kita

Pada Gambar I.3 diketahui terdapat tiga akar permasalahan meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), promosi, dan pelayanan yang menyebabkan timbulnya pendapatan restoran fluktuatif dan tidak mencapai target tahun 2022 hingga 2023. Pengidentifikasi akar permasalahan tersebut didasarkan oleh keluhan dan permasalahan pada kondisi eksisting dari restoran.

I.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, diperlukan pemilihan alternatif solusi untuk setiap akar masalah yang terdapat di Resto Kita meliputi aspek promosi, pelayanan, dan SDM. Pada Tabel I.5 terdapat identifikasi alternatif solusi yang dapat dilakukan berdasarkan akar permasalahan yang terdapat pada *fishbone*.

Tabel 1.5 Alternatif Solusi

No.	Akar Masalah		Potensi Solusi
1.	Promosi	Tidak ada rencana promosi.	Perancangan strategi promosi Resto Kita.
		Tidak ada promo diskon.	
2.	Pelayanan	Terdapat beberapa area di ruang makan yang kurang bersih.	Perancangan perbaikan pelayanan Resto Kita
		Kurangnya kesopanan staf terhadap pelanggan.	
		Staf kurang sigap menanggapi panggilan pelanggan.	
		Staf kurang sigap dalam menangani keluhan pelanggan.	
		Terdapat staf yang kurang mengetahui tentang menu di restoran.	
		Terdapat staf yang acuh ketika ada pelanggan yang masuk.	
		Penampilan staf yang kurang rapih.	
		Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang konsisten.	
Area lahan parkir kendaraan sempit.			
3.	SDM	Staf pelayan sering berganti.	Perancangan manajemen SDM Resto Kita.

Alternatif solusi tersebut perlu dipilih dengan diberikan pembobot skala 1 – 5 untuk mengidentifikasi solusi yang memiliki bobot terbesar dan tepat untuk permasalahan Resto Kita. Pembobotan ini dilakukan atas pertimbangan dari pihak Resto Kita. Pada Tabel 1.6 dilakukan pembobotan pada setiap akar permasalahan.

Tabel I.6 Pemilihan Solusi

No.	Potensi Solusi	Penilaian Kriteria (Skala 1 – 5)				Total Nilai
		Berdampak Signifikan	Mudah dilakukan	Biaya Rendah	Realisasi singkat	
1.	Perancangan strategi promosi Resto Kita.	2	3	2	2	10
2.	Perancangan perbaikan pelayanan Resto Kita	4	3	3	3	13
3.	Perancangan manajemen SDM Resto Kita.	2	3	3	3	11

Berdasarkan Tabel I.6 dapat diketahui bahwa potensi solusi yang terpilih adalah Perancangan Perbaikan Pelayanan Resto Kita dengan nilai sebesar 13.

I.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, dibutuhkan perancangan perbaikan pelayanan dan produk Resto Kita berdasarkan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan Fauziah dkk. (2019), metode yang digunakan untuk perancangan perbaikan layanan adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Penggunaan metode menghasilkan karakteristik teknis dan *critical part* pelayanan perusahaan berdasarkan *true customer needs*. Maka dari itu, rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa saja karakteristik teknis yang dapat meningkatkan pelayanan Resto Kita berdasarkan *true customer needs* dan metode *Quality Function Deployment* (QFD)?
2. Apa saja *critical part* yang dapat meningkatkan pelayanan Resto Kita berdasarkan metode *Quality Function Deployment* (QFD)?
3. Bagaimana perancangan perbaikan pelayanan Resto Kita yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan Resto Kita berdasarkan metode *Quality Function Deployment* (QFD)?

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, berikut merupakan tujuan dari penelitian ini:

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis pelayanan Resto Kita yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan Resto Kita berdasarkan *true customer needs* dan metode *Quality Function Deployment* (QFD).
2. Mengidentifikasi *critical part* yang dapat meningkatkan pelayanan Resto Kita berdasarkan metode *Quality Function Deployment* (QFD).
3. Merancang usulan perbaikan pelayanan Resto Kita yang dapat meningkatkan kualitas berdasarkan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

I.5 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat dari penelitian tugas akhir yang akan dicapai:

1. Membantu Resto Kita dalam mengevaluasi permasalahan pelayanan terhadap pelanggan dan membantu merancang solusi yang tepat untuk diaplikasikan.
2. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Resto Kita sebagai rekomendasi dalam memperbaiki dan mengembangkan kualitas pelayanan sehingga restoran memiliki *branding* yang lebih baik.
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian Tugas Akhir dengan topik terkait selanjutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan dari penelitian Tugas Akhir ini:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang dari penelitian dan permasalahan yang ada pada Resto Kita. Pendahuluan ini dirangkum menjadi beberapa poin yaitu latar belakang, alternatif solusi, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisikan teori-teori studi literatur yang menjadi landasan dalam merancang solusi yang relevan dengan permasalahan yang terjadi pada Resto Kita. Metode yang akan menjadi landasan perancangan rekomendasi pada penelitian adalah *Quality Function Deployment (QFD)*.

BAB III Metodologi Perancangan

Pada bab ini dijelaskan sistematika rancangan yang dilakukan secara rinci mencakup tahap pendahuluan, pengumpulan dan pengolahan data pada Resto Kita, tahap perancangan menggunakan metode QFD iterasi satu (*House of Quality*), perkembangan konsep (*Concept Development*), dan QFD iterasi dua (*Part Deployment*), tahap

analisis, dan kesimpulan serta saran.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini akan dijelaskan proses pengumpulan data *true customer needs* Resto Kita, pengolahan data menggunakan metode QFD iterasi satu yang bertujuan menentukan karakteristik teknis berdasarkan *true customer needs* dengan mempertimbangkan kemampuan Resto Kita. Kemudian dilanjutkan pada tahap pengembangan konsep (*concept development*) yang meliputi perancangan konsep dan pemilihan konsep berdasarkan studi literatur dan diskusi dengan pihak Resto Kita. Selanjutnya tahap QFD iterasi dua yang bertujuan menentukan prioritas *critical part* berdasarkan karakteristik teknis.

BAB V Analisis

Pada bab ini akan dijelaskan proses verifikasi dan validasi penelitian. Verifikasi dilakukan berdasarkan acuan standar pelayanan restoran yang telah ditetapkan oleh suatu lembaga atau penelitian terkait pelayanan restoran, sedangkan untuk validasi akan dilakukan bersama pihak Resto Kita untuk mendapatkan persetujuan bahwa usulan yang diberikan dapat diimplementasikan di Resto Kita.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan dijelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk Resto Kita dan penelitian selanjutnya dengan topik atau metode yang sama.