

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini pertumbuhan bisnis restoran di Indonesia berkembang pesat, terlihat dari semakin banyaknya restoran yang bermunculan, terlebih kuliner yang umumnya banyak disetiap daerah merupakan ciri khas daerah tersebut. Provinsi Jawa Barat adalah salah satu dari banyaknya makanan atau kuliner yang memiliki ciri khas atau gambaran dari daerah yang ada di Jawa Barat. Satu diantara yang ada yaitu Kabupaten Bekasi yang merupakan daerah penyangga dari Ibu Kota Jakarta. Tingginya pertumbuhan penduduk mengakibatkan tinggi pula tingkat pertumbuhan bisnis kuliner tiap tahunnya. menyebabkan terjadinya konkurensi pesat antara pembisnis kuliner, saat berhadapan dengan pesaing maka pengusaha rumah makan wajib mempraktikkan strategi khusus untuk meningkatkan kualitas makanan dan pelayanan agar mampu bersaing dan bertahan dalam bisnis kuliner ini.

Pesatnya perkembangan keberadaan rumah makan disebabkan oleh kebutuhan atas gaya dan pola hidup masyarakat, dimana pada era saat ini rumah makan bukan hanya untuk menghilangkan rasa lapar, tetapi rumah makan sering pula digunakan untuk berkumpul bersama keluarga dan teman. Tidak sedikit orang yang tidak sempat memasak di tengah kesibukan pekerjaan, hal ini juga membuat seseorang lebih memilih untuk membeli makanan di rumah, sehingga lebih praktis dan tidak perlu repot dalam menyiapkan makanan. Rumah makan juga berguna untuk tempat bertemu bersama pelanggan bidang usaha guna mendapatkan suasana yang lebih santai dibanding mengadakan pertemuan didalam kantor, atau menjadi tempat acara tertentu, seperti acara keluarga ataupun acara kantor.

Rumah Makan Khas Betawi adalah salah satu rumah makan khas yang ada di Kabupaten Bekasi. Rumah makan yang menghadirkan berbagai macam jenis sajian seperti gado-gado, sop daging sapi, ikan asin balado, dan rendang minuman

Seperti kopi, es teh manis, dan aneka jus buah segar. Rumah Makan ini juga dilengkapi fasilitas *free wifi*, televisi, toilet, dan *washtafel*. Di samping itu Rumah Makan Khas Betawi menyediakan layanan pesan antar makanan sesuai permintaan dari pada konsumen.

Berdasarkan hasil tanya jawab dengan pemilik Rumah Makan Khas Betawi, pemilik mengeluh karena adanya penurunan pendapatan pada penjualan yang terjadi beberapa bulan terakhir. Tabel dibawah ini memperlihatkan pendapatan dari penjualan per-bulannya mulai awal bulan Januari Tahun 2019- Februari 2020.

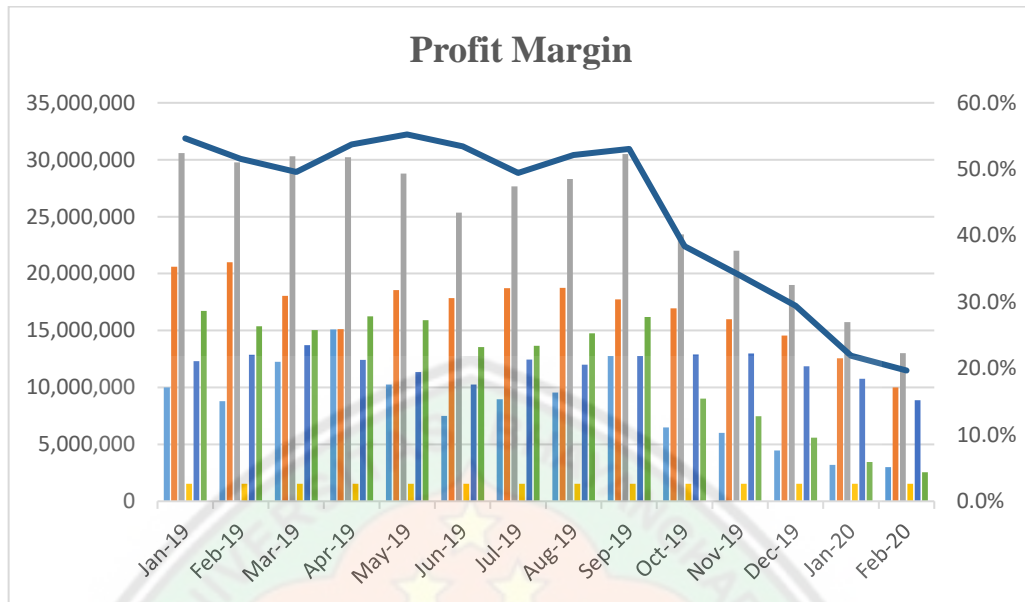
Tabel 1. 1 Pendapatan Rumah Makan Khas Betawi Bulan Januari 2019 - Februari 2020

Bulan	Pendapatan Kotor (Rp)			Fixed Cost (Rp)	Variabel Cost (Rp)	Pendapatan Bersih (Rp)	Persentase
	Umum	Kontrak	Total				
Jan-19	10.000.000	20.600.000	30.600.000	1.550.000	12.320.000	16.730.000	54,7%
Feb-19	8.780.000	21.000.000	29.780.000	1.550.000	12.870.000	15.360.000	51,6%
Mar-19	12.250.000	18.050.000	30.300.000	1.550.000	13.720.000	15.030.000	49,6%
Apr-19	15.100.000	15.130.000	30.230.000	1.550.000	12.430.000	16.250.000	53,8%
Mei-19	10.250.000	18.550.000	28.800.000	1.550.000	11.340.000	15.910.000	55,2%
Jun-19	7.500.000	17.855.000	25.355.000	1.550.000	10.250.000	13.555.000	53,5%
Jul-19	8.950.000	18.705.000	27.655.000	1.550.000	12.437.000	13.668.000	49,4%
Agu-19	9.540.000	18.760.000	28.300.000	1.550.000	11.987.000	14.763.000	52,2%
Sep-19	12.760.000	17.735.000	30.495.000	1.550.000	12.760.000	16.185.000	53,1%
Okt-19	6.500.000	16.950.000	23.450.000	1.550.000	12.890.000	9.010.000	38,4%
Nov-19	6.000.000	16.000.000	22.000.000	1.550.000	12.970.000	7.480.000	34,0%
Des-19	4.450.000	14.550.000	19.000.000	1.550.000	11.860.000	5.590.000	29,4%
Jan-20	3.200.000	12.550.000	15.750.000	1.550.000	10.750.000	3.450.000	21,9%
Feb-20	3.000.000	10.000.000	13.000.000	1.550.000	8.890.000	2.560.000	19,7%
Jumlah	118.280.000	236.435.000	354.715.000	21.700.000	167.474.000	165.541.000	46,7%

Sumber : RM Khas Betawi (2020)

Tabel 1.1 menunjukkan pendapatan yang naik dan turun hingga puncak penurunan pendapatan yang signifikan terhitung mulai bulan Oktober 2019 hingga Februari 2020 yang jauh dari angka target penjualan setiap bulannya dan angka pada target penjualan tersebut ditetapkan oleh pihak rumah makan berdasarkan pendapatan pada tahun 2017 sampai 2018 dan angka tersebut akan digunakan sebagai tolak ukur dari pendapatan per-bulannya. Grafik dibawah ini menandakan terjadinya naik turun pendapatan pada bulan Januari sampai bulan September 2019

hingga puncak penurunan terhitung mulai bulan Oktober sampai bulan Februari 2020.



Gambar 1. 1 Grafik Pendapatan Januari 2019 - Februari 2020

Sumber : Pengolahan Data (2020)

Penurunan pendapatan yang signifikan mengakibatkan permasalahan yang serius bagi pemilik Rumah Makan Khas Betawi, karena adanya ketidakstabilan dalam pendapatan selama beberapa bulan terakhir.

Sasaran pasar yaitu pegawai yang bekerja di lingkungan sekitar lokasi Rumah Makan Khas Betawi, mahasiswa yang magang di perusahaan sekitar. Adapun ancaman bagi pemilik Rumah Makan Khas Betawi, yakni ditemukan beberapa rumah makan khas daerah yang berbeda namun dengan beberapa kesamaan pada produk makanan dan minuman yang disajikan oleh *competitor*. Hal tersebut berdampak pada persaingan yang kuat antar beberapa rumah makan yang memiliki kesamaan produk unggulan seperti (rendang, ikan goreng, ayam goreng, kikil, dan makanan kuah lainnya) dengan sasaran konsumen yang sama. Berdasarkan tabel 1.2 di bawah ini adalah daftar pesaing dengan produk yang sama dengan rumah makan khas betawi serta pendapatannya.

Tabel 1. 2 Daftar Pesaing Rumah Makan Khas Betawi yang memiliki kesamaan produk

No.	Nama Usaha/Usaha Pesaing	Pendapatan Rata-rata Pesaing (Rp)/Bulan
1.	Rumah Makan Khas Betawi	Rp. 25.336.786
2.	Rumah Makan Padang	Rp. 30.890.000
3.	Rumah Makan Fariz Putra	Rp. 23.750.000
4.	Rumah Makan Dewi Kembar	Rp. 23.200.000

Sumber : Pengolah Data (2020)

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa di antara beberapa pesaing yang memiliki kesamaan pada produk, terdapat satu rumah makan yang menjadi pesaing terkuat yaitu Rumah Makan Padang dimana pendapatannya jauh lebih tinggi dibanding dengan Rumah Makan Khas Betawi dan pesaing Rumah Makan lainnya.

Keunggulan dari Rumah Makan Khas Betawi yakni harga makanan dan minuman yang murah bermacam menu sajian khas disediakan dan juga fasilitas-fasilitas rumah makan yang bisa membuat nyaman para konsumen. Kelemahan dari rumah makan ini yaitu belum adanya promosi secara luas, kurangnya *washtafel* yang disediakan, kurang luasnya area parkir bagi pengunjung, dan belum adanya musholah.

Dari observasi dan wawancara, penulis melihat secara langsung bahwa kursi dan meja kurang terawat dengan baik, lantai yang terkadang kotor, dan toilet yang kurang bersih serta rasa makanan yang cenderung kurang cocok di lidah pelanggan. Hasil wawancara yang dilakukan dengan 30 pelanggan yang sedang makan di tempat dapat disimpulkan beberapa keluhan pelanggan yang menyebabkan terjadinya penurunan pendapatan. Terlihat pada tabel 1.3 keluhan pelanggan di bawah ini :

Tabel 1.3 Keluhan Pelanggan

No.	Dimensi Aspek Pelayanan	Keluhan Konsumen
1	<i>Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rasa makanan yang disajikan kurang lezat. 2. Menu makanan yang terkadang kurang tetap. 3. Wastafel dan lantai yang kurang bersih. 4. Toilet dan musholah yang kurang bersih. 5. Kursi dan meja yang kurang rapih dan bersih. 6. Kemasan <i>catering</i> yang kurang higienis.
2	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan di kasir yang terlalu lama. 2. System antrian yang belum teratur. 3. Fasilitas wifi yang disediakan kurang memadai.
3	<i>Responsive</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan kurang cekatan dalam melayani permintaan konsumen baik makan di tempat maupun kemasan. 2. Karyawan tidak cepat mengangkat telpon jika ada yang ingin memesan lewat telpon.
4	<i>Emphaty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan membiarkan konsumen berdiri menunggu pesanan tanpa diberikan kursi. 2. Petugas parkir hanya menjaga area namun tidak membantu konsumen untuk menempatkan posisi kendaraannya.
5	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada cctv di area parkir sehingga keamanan kendaraan konsumen tidak terjamin. 2. Tidak ada cctv di tempat penitipan barang bagi konsumen yang ingin ke toilet ataupun ke Mushola. 3. Tidak adanya jaminan keamanan untuk konsumen lansia saat di toilet.

Berdasarkan tabel 1.3 keluhan pelanggan di atas dapat diambil kesimpulan, bahwa pelanggan yang merasa tidak puas terdapat kemungkinan akan memilih tempat makan lain. Dengan demikian, Rumah Makan Khas Betawi sebaiknya harus melakukan perbaikan agar para pelanggan merasa puas dan nyaman saat berkunjung untuk makan dan santai bersama keluarga dan teman. Hal tersebut menjadikan penulis membuat penelitian dengan judul “Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Rumah Makan Khas Betawi”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi masalahnya yaitu adanya ketidakpuasan konsumen sehingga berpengaruh pada pendapatan yang menurun secara signifikan di Rumah Makan Khas Betawi yang terhitung mulai bulan Oktober 2019 - Februari 2020.

1.3 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas yaitu sebagai berikut:

1. Apa karakteristik keinginan dan kebutuhan konsumen Rumah Makan Khas Betawi yang dianggap penting?
2. Apa tindakan perbaikan yang sebaiknya dilakukan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen Rumah Makan Khas Betawi?

1.4 Batasan Masalah

Dalam Pembatasan masalah supaya lebih terarah saat pengambilan data yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini dilakukan pada usaha Rumah Makan Khas Betawi.
2. Data pendapatan yang diambil adalah data pendapatan tahun 2019 - 2020.
3. Penelitian ini berfokus pada produk unggulan Rumah Makan Khas Betawi dan pesaingnya.
4. Mengetahui dan menentukan apa yang menjadi keinginan pelanggan untuk memperbaiki pendapatan usaha.

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut pencapaian dari penelitian ini:

1. Menentukan karakteristik dari keinginan dan kebutuhan konsumen Rumah Makan Khas Betawi yang dianggap penting.
2. Menentukan tindakan perbaikan yang sebaiknya dilakukan agar mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen Rumah Makan Khas Betawi.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadikan informasi yang bermanfaat:

1. Bagi Keilmuan

Manfaat bagi keilmuan adalah sebagai bahan masukan bagi penelitian berikutnya yang terkait dengan kualitas, perilaku konsumen, kepuasan konsumen dan menambah wawasan ilmu pengetahuan untuk mengembangkan hasil penelitian tersebut.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai pertimbangan untuk Rumah Makan Khas Betawi dalam meningkatkan kualitas makanan dan fasilitas pelayanan terhadap konsumen sehingga pendapatan Rumah Makan tersebut dapat meningkat.

1.7 Sistematika Penulisan

Berikut penjelasan klasifikasi pembahasan skripsi yang dibagi menjadi lima bab, yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi tentang penelitian yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini berisi tentang landasan teori-teori yang menjadi dasar dalam menyelesaikan penelitian tentang penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) guna memenuhi kepuasan pelanggan Rumah Makan Khas Betawi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan-tahapan dalam penyelesaian permasalahan yang secara umum terdiri dari gambaran terstruktur tahap demi tahap dan digambarkan dalam bentuk *Flowchart*.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menyajikan data-data yang didapatkan pada saat analisa, selanjutnya diolah sesuai dengan materi dan metode yang digunakan serta membahas seluruh proses dan hasil pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bagian ini berisikan kesimpulan yang dihasilkan dari analisa yang telah dilakukan dan beberapa saran atau masukan yang dapat diberikan pada penelitian dan diakhiri dengan penutup.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat informasi yang bersumber pada referensi buku dan jurnal yang digunakan pada saat penelitian dalam penyusunan ini.

