

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis kuliner di masa kini semakin banyak baik cafe bistro ataupun restoran *fast food* lainnya sehingga mendorong pengusaha dan investor untuk terjun langsung terhadap bisnis kuliner. Kota Bekasi merupakan salah satu kota strategis karena wilayahnya berdekatan dengan ibukota DKI Jakarta serta merupakan kota dengan sektor industri terbanyak, hal tersebut membuat kota Bekasi menjadi padat penduduk dan belum lagi banyaknya orang yang berdatangan ke kota Bekasi.

Dengan banyaknya penduduk di kota Bekasi dan sebagian besar adalah generasi milenial yang selalu ingin eksis dan penasaran untuk mencoba hal hal baru serta diiringi oleh perkembangan zaman, beragam kuliner termasuk cafe dan bistro mulai bermunculan. Pada mulanya orang mengenal cafe hanya sebagai tempat menikmati kopi saja, tetapi seiring berjalannya waktu, cafe telah berubah dengan beragam konsep yang mengusung tema-tema mengikuti perkembangan zaman, diantaranya sebagai tempat menikmati hidangan. Begitu banyak tersebarnya cafe-cafe di Bekasi memicu persaingan ketat antar pengusaha café, seperti cafe XYZ dan cafe 123 yang saat ini berfokus pada pengolahan mie. Para pengusaha cafe dituntut untuk mempertahankan maupun meningkatkan kualitas citra dan kualitas produk yang ditawarnya.

Cafe XYZ terletak di Rawalumbu Bekasi. Baru mulai beroperasi pada tahun 2014. Konsep yang diusung cafe ini bertema kekinian dimana target utama pelanggan cafe ini adalah anak anak muda namun bisa juga dikunjungi oleh berbagai usia. Menu di cafe ini lebih berfokus pada pengolahan mie dengan beragam cita rasa yang unik terutama untuk pencinta pedas karena menyediakan level untuk tingkat kepedasan mie, meski demikian menu yang ditampilkan pun dibanderol dengan harga yang tidak menguras kantong, dapat kita lihat uraian menu pada tabel berikut 1.1.berikut.

Tabel 1.1 Daftar menu di Cafe XYZ

NO	Menu	Harga (Rp)
1	<i>Mie Chicken katsu</i>	18.000
2	<i>Mie Chicken Cheesy Lover</i>	20.000
3	<i>Mie Chicken strip Bolognese</i>	18.000
4	<i>Mie chicken Roll</i>	18.000
5	<i>Mie Beef Roll</i>	17.000
6	<i>Mie Spicy chicken</i>	18.000
7	<i>Mie Chicken Katsu</i>	18.000
8	<i>Mie Rockin Wings</i>	18.000
9	<i>Nasi Bento black pepper</i>	18.000
10	<i>Coffe float</i>	15.000
11	<i>Cappucino float</i>	15.000
12	Ekado	10.000
13	<i>French Fries</i>	15.000
14	Roti bakar	15.000
15	Dst..	

Sumber : Buku Menu Cafe XYZ (2020)

Berikut akan ditampilkan tabel berupa jumlah rata-rata order perbulan terhadap cafe XYZ jika dibandingkan dengan cafe sejenis yang menjadi kompetitor. Untuk lebih jelasnya perhatikan tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.2 Jumlah rata-rata order Perbulan

Nama Cafe	Jumlah Order Menu perbulan (Porsi)	Persentase (%)
Cafe XYZ	2100	56%
Cafe 123	1650	44%
Jumlah	3750	100%

Sumber : Cafe XYZ dan Cafe 123 (2020)

Pelayanan yang baik dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, maka penting bagi pihak cafe untuk memerhatikan kualitas pelayanannya, guna memuaskan para pelanggannya dan dapat bersaing dengan cafe kompetitor seperti cafe 123 yang juga berfokus pada pengolahan mie. Namun, semakin banyak yang telah mengenal cafe ini justru keluhan dari pelanggan yang datang pun kerap kali bermunculan, serta masalah lain yang muncul pada cafe ini adalah menurunnya jumlah minat pelanggan yang menyebabkan 2 cabang di cafe ini tutup serta menurun drastisnya omzet dalam beberapa bulan terakhir yang biasanya mendapatkan omzet minimal sebesar 30 juta rupiah perbulannya, namun terjadi penurunan pesat dalam beberapa bulan terakhir, sehingga pihak manajemen cafe terpaksa harus memberhentikan beberapa karyawannya. Berikut akan ditampilkan keuntungan yang diperoleh cafe XYZ berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola cafe pada periode bulan Januari 2015 sampai dengan bulan Desember 2019, tabel 1.3 sampai tabel 1.5 sebagai berikut.

Contoh perhitungan persentase keuntungan terdapat pada tabel 1.3 “bulan Januari 2015” adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Keuntungan perbulan}}{\text{total keuntungan dalam satu tahun}} \times 100\% = \frac{14.070.000}{132.210.000} \times 100$$

$$= 11\%$$

Tabel 1.3 Keuntungan cafe XYZ Tahun 2015 - 2016

Bulan	Tahun 2015 (Rp)	Persentase (%)	Tahun (Rp)	Persentase (%)
Januari	14.070.000	11	19.070.000	7
Februari	13.780.000	10	20.138.000	7
Maret	14.050.000	11	20.450.000	7
April	15.200.000	11	22.400.000	8
Mei	14.700.000	11	25.000.000	9
Juni	13.800.000	10	23.200.000	8
Juli	12.510.000	9	22.700.000	8
Agustus	Renovasi		24.700.000	9
September			25.680.000	9
Oktober			27.460.000	10
November	16.000.000	12	28.000.000	10
Desember	18.100.000	14	29.240.000	10
JUMLAH	132.210.000	100	288.038.000	100
Rata Rata	14.690.000	10	24.003.167	8

Sumber : Cafe XYZ (2020)

Tabel 1.4 Keuntungan Cafe XYZ 2017-2018

Bulan	Tahun 2017 (Rp)	Persentase (%)	Tahun 2018 (Rp)	Persentase (%)
Januari	29.700.000	8	34.300.000	8
Februari	30.200.000	8	34.460.000	8
Maret	30.790.000	8	33.700.000	8
April	32.350.000	8	34.300.000	8
Mei	32.630.000	8	34.500.000	8
Juni	30.956.000	8	30.320.000	7
Juli	29.600.000	8	33.600.000	8
Agustus	33.710.000	9	35.530.000	9

Bulan	Tahun 2017 (Rp)	Persentase (%)	Tahun 2018 (Rp)	Persentase (%)
September	33.750.000	9	33.000.000	8
November	33.000.000	9	34.100.000	8
Desember	34.210.000	9	35.700.000	9
JUMLAH	384.346.000	100	407.030.000	100
Rata Rata	32028833	8	33919167	8

Sumber : Cafe XYZ (2020)

Tabel 1.5 Keuntungan Cafe XYZ Tahun 2019

Bulan	Tahun 2019 (Rp)	Persentase (%)
Januari	35.180.000	10
Februari	35.380.000	10
Maret	32.050.000	9
April	32.750.000	9
Mei	31.940.000	9
Juni	30.320.000	8
Juli	29.510.000	8
Agustus	30.320.000	8
September	27.080.000	8
Oktober	25.460.000	7
November	24.650.000	7
Desember	23.030.000	6
JUMLAH	357.670.000	100
Rata Rata	29805833	8

Sumber : Cafe XYZ (2020)

Berdasarkan tabel 1.4 sampai dengan 1.5 dapat ditarik kesimpulan bahwa keuntungan cafe XYZ berada di posisi yang tidak stabil yang cenderung mengalami penurunan pada tahun 2019 dan penurunan berturut turut terjadi pada

bulan September 2019 sampai dengan bulan Desember 2019. Pihak pengelola cafe memprediksi adanya kemungkinan jenuhnya pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak cafe XYZ karena kurangnya inovasi terhadap pengembangan produk dan pelayanan. Di samping itu belum adanya penelitian sebelumnya tentang analisis kepuasan terhadap pelayanan di cafe XYZ. maka dari itu perlu dilakukan adanya analisis perbaikan untuk mengetahui tingkat kepentingan (keinginan pelanggan) guna mempertahankan serta meningkatkan jumlah pelanggan yang tertarik untuk mengunjungi cafe ini. Serta timbulnya kepuasan pelanggan karena pelayanan yang diterapkan menjadi lebih baik. Berikut tabel beberapa ulasan tentang keluhan yang disampaikan oleh beberapa pelanggan yang pernah berkunjung, yang didapat melalui wawancara dengan beberapa orang dan penyampaian kotak saran ataupun ulasan.

Tabel 1.6 Ulasan Keluhan Konsumen

NO	Keluhan	Kategori
1.	Cita rasa menu yang tidak konsisten	<i>Tangible</i>
1.	Pelengkap menu yang diantar ke meja pesanan kurang	<i>Reliability</i>
2.	Respon pelayan yang kurang cepat sehingga pelanggan terlalu lama menunggu pesanan yang datang	<i>Reliability dan Responsiveness</i>
3.	Jaringan Internet yang sulit	<i>Tangible</i>
4.	Bebas masuknya pengamen menyebabkan	<i>Assurance</i>
5.	Dst...	

Sumber : Cafe XYZ (2020)

Berdasarkan permasalahan tersebut. maka untuk dapat meningkatkan kualitas produk sesuai dengan keinginan pelanggan. penulis menggunakan alat bantu analisis dari *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu *House of Quality* (HOQ). QFD adalah proses yang menentukan kebutuhan konsumen yang

kemudian diolah menjadi atribut-atribut pada area fungsi yang dapat diubah atau diperbaiki oleh perusahaan. HOQ adalah salah satu alat dari QFD. HOQ merupakan kerangka yang dapat membantu perusahaan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen yang kemudian melakukan perbaikan dengan karakteristik teknik yang dimiliki perusahaan. Oleh karena itu maka perlu dilakukannya penelitian di cafe XYZ dengan judul penelitian yaitu :

“ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (STUDI KASUS CAFE XYZ RAWALUMBU)”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Keluhan dari pelanggan kerap kali bermunculan
2. Dua cabang di cafe XYZ tutup serta pihak cafe XYZ terpaksa harus memberhentikan beberapa karyawan cafe XYZ
3. Keuntungan mengalami penurunan dalam beberapa bulan terakhir
4. Pihak cafe memprediksi bahwa pelanggan mengalami kejenuhan dengan fasilitas pelayanan di cafe XYZ. serta belum adanya penelitian sebelumnya tentang analisis kepuasan terhadap pelayanan di cafe XYZ

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dalam hal ini rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apa saja yang menjadi atribut kebutuhan dan keinginan pelanggan pada produk pelayanan dari Cafe XYZ
2. Skala prioritas apa yang sebaiknya dilakukan perbaikan oleh cafe XYZ untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya berdasarkan hasil pembobotan atribut jasa
3. Karakteristik atau persyaratan teknis apa saja yang sebaiknya diberikan

oleh cafe XYZ untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya berdasarkan skala pembobotan prioritas

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah Penelitian di atas, berikut adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Mengetahui atribut kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dianggap penting oleh pelanggan pada cafe XYZ. .
2. Mengetahui skala prioritas apa yang sebaiknya dilakukan perbaikan oleh cafe XYZ untuk memenuhi keinginan pelanggan berdasarkan *voice of customer* berdasarkan hasil pembobotan atribut jasa.
3. Mengetahui karakteristik atau persyaratan teknis apa saja yang sebaiknya diberikan oleh cafe XYZ untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya berdasarkan skala pembobotan prioritas.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan-batasan dalam melakukan pengambilan data yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di cafe XYZ periode bulan April 2020 sampai dengan bulan Juni 2020.
2. Responden untuk penelitian ini adalah konsumen yang sedang mengunjungi cafe XYZ dan yang pernah mengunjungi cafe XYZ
3. Metode pengolahan data menggunakan metode QFD lalu di aplikasikan menggunakan matriks *house of quality*

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang berguna dan bermanfaat bagi:

1. Penulis.

Melalui penelitian ini, diharapkan penulis dapat memahami lebih mendalam tentang manajemen kualitas khususnya mengenai *House of Quality* beserta hubungannya dengan kualitas pelayanan.

2. Perusahaan.

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan perusahaan dapat lebih memahami dan mengetahui permasalahan yang dihadapi. Selain itu, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pelanggannya meningkat, dan pelanggannya dapat menjadi pelanggan yang loyal.

3. Pembaca dan pihak-pihak lain.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi, gambaran tentang hal terkait dan bisa menjadi referensi dalam melakukan penelitian serupa.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian yang di gunakan dalam memecahkan masalah, serta sistematika penulisan yang di gunakan dalam penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini mengemukakan tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan dan *House Of Quality*

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan jenis penelitian, teknik pengumpulan data dan kerangka penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang analisis data penelitian dengan menggunakan teori-teori yang telah dituangkan dalam bagian teori dan tinjauan umum.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran. Kesimpulan harus menjawab masalah yang diangkat dalam penelitian dan saran untuk rekomendasi selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

