

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya zaman, perusahaan mempunyai banyak tantangan seperti mengalami penurunan maupun peningkatan performa, salah satunya yaitu semakin banyaknya pesaing yang muncul dengan produk dan jasa serupa atau berbeda. Maka dari itu, perusahaan saat ini dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas khususnya dalam kualitas pelayanan dan terus berinovasi agar tidak kalah dalam bersaing. Salah satu faktor utama yang menjadi penentu suatu perusahaan memiliki daya saing yang tinggi yaitu kepuasan pelanggan. Yang mana, perusahaan harus memperhatikan dan mengerti apa saja yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggan akan produk dan jasa yang ditawarkan. Untuk menciptakan rasa kepuasan pelanggan, maka perusahaan dapat membangun hubungan dengan pelanggan, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan sehingga dapat memunculkan rasa puas dan loyalitas dan tidak berpaling ke perusahaan pesaing.

Bisnis yang sedang menjamur di hampir seluruh Indonesia saat ini, salah satunya adalah bisnis *coffee shop*. Coffee shop saat ini menjadi sebuah trend di berbagai kalangan, dari kaum muda hingga orang tua dan menjadi salah satu bisnis yang menjanjikan karena dapat menghasilkan omzet yang cukup besar. Selain untuk menikmati berbagai sajian kopi yang ditawarkan,

coffee shop kini menjadi tujuan bagi anak sekolah, kuliah hingga pekerja untuk dijadikan tempat *cowork* dan *network*.

Karena maraknya bisnis *coffee shop* ini, Aegis Coffee dituntut untuk terus mengoptimalkan kualitas pelayanannya dan melakukan inovasi agar tidak kalah dengan *coffee shop* baru yang bermunculan dengan keunggulan masing-masing.

Menurut Deming dalam Yamit (2005), kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan bebrapa manfaat, diantaranya menjaga hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggannya, yang menjadikan dasar yang baik bagi pembelian ulang (*repurchase*) dan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan baik secara pasif maupun aktif seperti *positive word of mouth*.

Memberikan layanan yang memuaskan pelanggan serta menghasilkan produk maupun jasa yang berkualitas merupakan tantangan bisnis, namun apabila perusahaan memiliki keunggulan di bidang ini akan sulit ditiru oleh pesaing. Setiap perusahaan atau organisasi harus menjadikan kepuasan konsumen sebagai strategi untuk mempertahankan konsumen suatu perusahaan. Kepuasan konsumen menjadi hal yang patut bagi semua jenis organisasi dan bukan suatu pilihan karena perusahaan yang tidak mampu memenuhi konsumen lambat laun akan ditinggalkan. (Wijaya, 2018) Oleh karena itu, memahami persyaratan pelanggan merupakan prasyarat untuk memberikan kualitas yang unggul.

Untuk meningkatkan kualitas, maka perusahaan dapat mengadopsi praktik kualitas manajemen dari TQM. Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. (Tjiptono, 1995:4).

Aegis coffee adalah bisnis yang menawarkan berbagai varian kopi dan menyajikan beberapa jenis dessert dengan menyediakan tempat yang nyaman serta terdapat *wi-fi*. Namun, karena saat ini sudah banyak bisnis *coffee shop* hal ini memaksa Aegis Coffee harus memenangkan persaingan dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Maka dari itu dibutuhkan metode yang dapat mengintegrasikan keinginan dan kebutuhan pelanggan ini kedalam peningkatan kualitas pelayanan ini yaitu metode QFD.

QFD adalah metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Cohen, 1995). QFD dapat menerjemahkan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan menjadi apa yang dapat dihasilkan oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan

metode QFD pada salah satu bisnis *coffee shop* di kota Yogyakarta dengan judul “**Analisis QFD (Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada Aegis Coffee di Yogyakarta)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat menghasilkan rumusan masalah “**Bagaimana Aegis Coffee meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode QFD?**”

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan topik pembahasan tidak terlalu meluas, maka diperlukan ruang lingkup pembatasan pada penelitian ini yang meliputi, sebagai berikut:

- Konsumen yang diteliti adalah pengunjung Aegis Coffee di Yogyakarta
- Penelitian ini dilakukan hanya sampai product planning (House Of Quality)

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimanakah Aegis Coffee meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode QFD.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan masukan dan digunakan dalam mempertimbangkan kebijakan perusahaan untuk meningkatkan kualitas, agar dapat mencapai kepuasan bagi pelanggan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai kualitas layanan dengan menggunakan metode QFD.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat sebagai informasi mengenai peningkatan kualitas di Aegis Coffee dengan menggunakan metode QFD yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

