

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Yogyakarta menjadi ikon kota pelajar dikarenakan banyaknya instansi pendidikan yang bermutu tinggi seperti Universitas Islam Indonesia, Universitas Gajah Mada, Universitas Pembangunan Nasional, dan sebagainya. Hal ini menjelaskan banyaknya anak muda yang ada di Yogyakarta yaitu sekitar 500.000 orang berdasarkan data BPS Yogyakarta untuk kelompok usia umur 19-24 tahun 2012/2013. Dengan banyaknya anak muda, memunculkan kecenderungan kebiasaan untuk berkumpul sesamanya. Sehingga dibutuhkan ruang atau fasilitas yang dapat memenuhi kebiasaan tersebut, seperti adanya kuliner, dan tempat yang nyaman untuk berkumpul.

Grissee merupakan salah satu tempat kuliner dan area berkumpul di Yogyakarta, yang menyajikan gabungan 2 konsep antara restoran dan kafe. Berbagai makanan dan minuman ala resto dan kafe disajikan seperti ayam asam manis, *pancake*, nasi goreng, dan sebagainya serta minuman kopi, coklat panas, minuman soda dan sebagainya. Grisee *Resto & Coffe* berlokasi di Jl. Perumnas Seturan. Perlu diketahui bahwasanya daerah Setruan merupakan salah satu kawasan yang ramai di kota Yogyakarta, terutama untuk kalangan muda & mahasiswa. Sehingga tidak heran apabila banyak menjamur berbagai macam kafe dikawasan tersebut. Untuk mempertahankan eksistensi dan agar konsumen dapat terpuaskan akan pelayanan Grisee *Resto & Coffe*, penulis mencoba melakukan penyebaran kuesioner secara terbuka atas izin pemilik. 30 kuesioner disebar secara acak untuk mengetahui keluhan yang didapat saat konsumen berada di Grisee. Berikut rekap hasil kuesioner terbuka :

Tabel 1.1 Rekapitulasi Keluhan Pelanggan

No	Hasil Rekap	Jumlah
1	Pelayanan Lambat	23
2	Toilet kotor	14
3	Rasa kopi berubah	13
4	Bangku dan meja sudah usang / rusak	9
5	Hujan angin, air masuk	8
7	Musholla kecil	6

Dari hasil rekap kuesioner pada tabel 1.1, didapatkan beberapa keluhan yang mayoritas responden ungkapkan yaitu pelayanan yang kurang cepat, toilet tidak nyaman, dan rasa minuman kopi yang berbeda tiap harinya. Dari keluhan diatas dapat terlihat masalah yang dihadapi *Grissee Resto & Coffe*, sehingga dapat disimpulkan bahwa beberapa konsumen kurang terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan.

Keinginan dan harapan konsumen yang dianggap kurang, menjadikan fokus utama bagi manajemen *Grissee Coffe & Resto* untuk mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan. Untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan tersebut, diperlukan metode akademis yang memiliki karakter kuat dalam menggali kepuasan pelanggan dan keinginan pelanggan yaitu dengan metode DINESERV. DINESERV merupakan sebuah alat yang digunakan untuk menilai pandangan konsumen dari sebuah kualitas pelayanan khususnya pada sebuah rumah makan (Stevens, 1995). Dan untuk perancangan solusi peningkatan akan dilakukan dengan metode QFD. Salah satu model perencanaan kualitas yang memenuhi prinsip-prinsip tersebut adalah dengan penerapan model *Quality Function Deployment (QFD)*. QFD merupakan metode yang menjamin kualitas pada setiap tahap proses pengembangan produk, dimulai dengan desain kualitas itu sendiri. Model ini merubah apa yang diinginkan konsumen menjadi karakteristik kualitas dan mengembangkan perencanaan kualitas untuk mendapatkan hasil akhir yang memuaskan. Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini akan menganalisa kualitas layanan dengan metode DINESERV dan *Quality Function Deployment (QFD)*.

1.2 Rumusan Masalah

1. Atribut apa saja yang secara prioritas harus diperbaiki dalam memenuhi kepuasan konsumen dan peningkatan kinerja pelayanan?
2. Seberapa besar tingkat kinerja pelayanan terhadap atribut atau fasilitas produk / jasa secara menyeluruh ?

1.3 Tujuan Penelitian.

1. Mengetahui atribut yang secara prioritas harus diperbaiki dalam memenuhi kepuasan konsumen dan peningkatan kinerja pelayanan.
2. Mengetahui seberapa besar tingkat kinerja pelayanan terhadap atribut atau fasilitas produk / jasa secara menyeluruh ?

1.4 Batasan Permasalahan

1. Penyebaran kuesioner dilakukan di rumah makan *Grissee Coffe & Resto* di Yogyakarta.
2. Responden kuesioner harus sudah pernah (minimal 2 kali) merasakan pelayanan di *Grissee Coffe & Resto*.
3. Solusi perbaikan kualitas pelayanan hanya pada atribut dengan *mean* kepuasan pelanggan dibawah *mean* total.
4. Penggunaan metode HOQ hanya sampai tahap 1

1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai informasi bagi Rumah Makan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Sebagai masukan bagi Rumah Makan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Sebagai bahan peneliti lain sehingga dapat menambah pengetahuan dan memperkaya wawasan khususnya mengenai konsep metode IPA dan QFD.
4. Bagi penulis dengan penelitian ini teori-teori yang sudah didapat di bangku kuliah dapat diterapkan sehingga bisa menambah wawasan atau pengetahuan.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini mudah dimengerti dan memenuhi persyaratan, maka penulisannya dibagi menjadi beberapa tahapan. Tahapan tersebut adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pengantar permasalahan seperti latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini memuat informasi hasil-hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, teori-teori pendukung yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mengandung uraian tentang bahan baku atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian, variable dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai dan bagian alir penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi uraian tentang gambaran umum perusahaan, data yang diperlukan dalam pemecahan masalah dan pengolahan data dari hasil penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Berisi informasi tentang pembahasan atau diskusi hasil penelitian kesesuaian dengan latar belakang masalah, rumusan dan tujuan serta hipotesis penelitian yang mengarahkan pada kesimpulan dari hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN