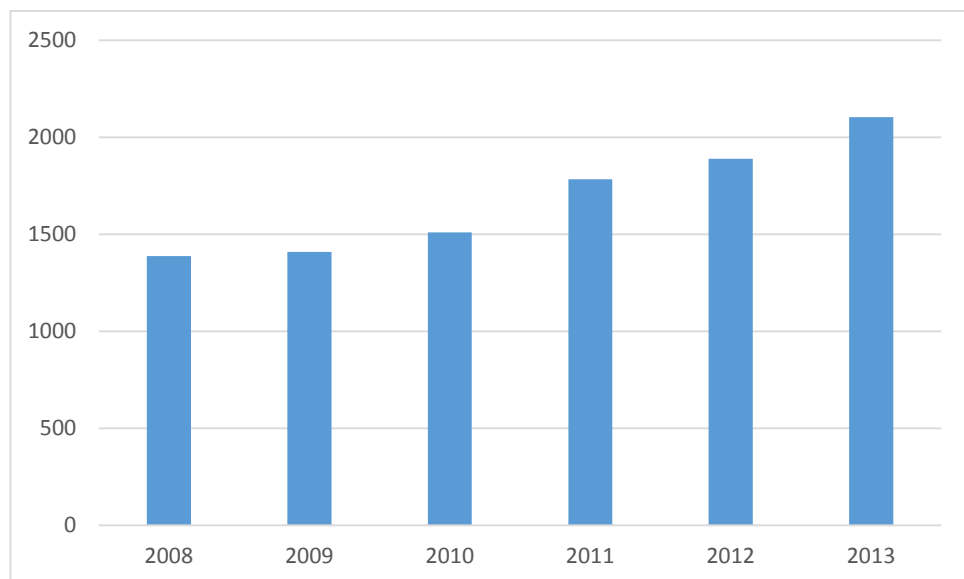


# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Kota Bandung terkenal dengan dunia *fashion* dan kulinernya. Bisnis kuliner adalah bisnis yang sangat menjanjikan karena setiap orang pasti membutuhkan makan sebagai kebutuhan primer untuk kelangsungan hidupnya. Bisnis kuliner saat ini sedang digeluti oleh banyak orang di Indonesia khususnya Kota Bandung. Hal ini didukung oleh data statistik pertumbuhan UKM Kota Bandung sampai tahun 2013 berdasarkan sumber dari Dinas Koperasi, UKM, dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung.



**Gambar II.1** Pertumbuhan UKM Kota Bandung 2008-2013

Sumber: Dinas Koperasi, UKM dan Perindustrian Perdagangan Kota Bandung

Melihat perkembangan UKM pada Gambar I.1, salah satu mahasiswa Telkom mendirikan usaha camilan. Kepuasan konsumen sangat berpengaruh bagi perusahaan. Oleh karena itu pedagang camilan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik bahkan dapat memberikan kepuasan yang memuaskan kepada pelanggan. Apabila konsumen telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka konsumen akan loyal terhadap perusahaan tersebut (Triyono,

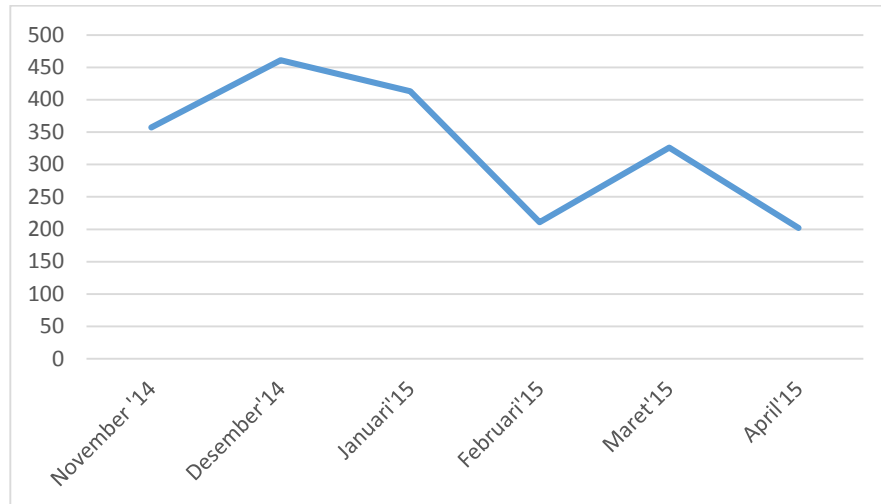
2009). Selain itu *benefit* yang dapat didapatkan oleh perusahaan adalah bertambahnya jumlah pelanggan.

Usaha Yummy merupakan Usaha Kecil Menengah (UKM) yang berada di depan Telkom Applied Science School. Berdiri tanggal 14 November 2014. Produk unggulan Yummy berupa camilan seperti nugget, otak-otak, sosis, dan kentang yang dicampur menjadi satu lalu ditaburi varian rasa seperti balado, *barbeque*, keju, jagung bakar dan pedas. Jika dilihat dari segmentasi, konsumen produk Yummy diperuntukan untuk semua kalangan, dan jika dilihat dari target, Yummy diperuntukan untuk mahasiswa sekitar kampus Universitas Telkom. Jumlah pelanggan meningkat selama tiga bulan pertama dengan keuntungan yang memuaskan. Namun, pada periode Februari sampai April jumlah pelanggan Yummy mengalami penurunan jumlah pelanggan. Serta banyaknya masukan keluhan pelanggan ditunjukkan pada Tabel I.2. Sehingga perusahaan Yummy melakukan wawancara terhadap 20 pelanggan dengan menerima keluhan mengenai kualitas pelayanan oleh karena itu perusahaan perlu memperbaiki kualitas layanan tersebut agar menjadi pelayanan yang unggul dibandingkan pelayanan pesaing. Berikut adalah pelanggan rata-rata Yummy selama 6 Bulan dapat dilihat pada Tabel I.1:

**Tabel I.1** Rata-Rata Pelanggan Yummy Selama 6 Bulan

Sumber : Yummy

NO	BULAN	JUMLAH PELANGGAN
1	November 2014	357
2	Desember 2014	461
3	Januari 2015	413
4	Februari 2015	211
5	Maret 2015	326
6	April 2015	202



**Gambar I.2** Rata-Rata Pelanggan Yummy Selama 6 Bulan

**Tabel I.2** Keluhan Pelanggan Yummy

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Gerobak Kotor	1
2	Porsi sedikit	2
3	Tidak ada menu	4
4	Penyajian lama	4
5	Pegawai tidak ramah dan sopan	2
6	Harga mahal	3
7	Tidak adanya <i>delivery order</i>	2
8	Rasa tidak bervariasi	2

Salah satu metode yang digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan Yummy adalah menggunakan metode QFD. Metode QFD (*Quality Function Deployment*) menciptakan suatu nilai tambah bagi perusahaan sebagai usulan dalam memperbaiki pengembangan produk atau jasa tersebut menjadi lebih unggul dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Metode QFD dapat menterjemahkan keinginan konsumen menjadi desain sasaran produk (Graff & IS, 1991). Maka dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) dapat mengidentifikasi kebutuhan pelanggan seperti kepentingan dan kepuasan pelanggan serta mampu memperbaiki kualitas pelayanan usaha Yummy menjadi lebih efektif.

## **I.2. Perumusan Masalah**

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Apa sajakah atribut kebutuhan pelanggan Yummy?
- b. Bagaimanakah tingkat penilaian pelanggan terhadap performansi layanan Yummy jika dibandingkan dengan produk pesaing, berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan?
- c. Bagaimanakah usulan perbaikan layanan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Dari masalah diatas maka akan timbul tujuan dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan atribut kebutuhan pelanggan Yummy.
- b. Menentukan tingkat penilaian pelanggan terhadap performansi Yummy apabila dibandingkan dengan produk pesaing, berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.
- c. Membuat konsep usulan perbaikan layanan Yummy yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan mengenai seberapa jauh Yummy memberikan pelayanannya kepada pelanggan.

## **I.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah:

- a. Penelitian hanya dilakukan sampai QFD iterasi 2
- b. Penelitian ini hanya sampai perumusan rekomendasi program layanan sehingga tidak diperhitungkan keberhasilannya jika diimplementasikan.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I       Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian dari latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan dan sistematika penulisan.

### **BAB II       Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini diuraikan teori-teori pendukung yang berhubungan dengan penelitian analisis kelayakan usaha yang dari penelitian ini.

### **BAB III      Metodologi Penelitian**

Merupakan bagian yang menjelaskan tahapan dalam memecahkan masalah dalam penelitian guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **BAB IV      Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini berisi bagian pengumpulan data serta pengolahan data dari data yang telah terkumpul.

### **BAB V       Analisis**

Merupakan bagian menganalisis dari data yang dikumpulkan.

### **BAB VI      Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian kemudian memberikan saran yang baik untuk perusahaan maupun penelitian selanjutnya.