

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Risenasari, (2009) Era globalisasi saat ini perkembangan sektor jasa semakin meningkat, kontribusi sektor ini terhadap pertumbuhan ekonomi tidak kalah dibandingkan dengan sektor lainnya. Oleh karena itu tingkat kualitas sistem pelayanan industri jasa harus selalu ditingkatkan. Cara yang dapat ditempuh adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap sistem pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pihak penyedia jasa dapat memperbaiki sistem pelayanannya, dan berdasarkan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan, maka dapat dirancang dan dikembangkan sistem pelayanan yang lebih baik.

Baliwati, Y.F *et al* dalam Risenasari, (2009) mengemukakan bahwa era globalisasi yang dicirikan dengan pesatnya perdagangan, industri pengolahan pangan, jasa dan informasi akan mengubah gaya hidup dan pola konsumsi makan masyarakat. Pemikiran tersebut memperlihatkan bahwa saat ini tingginya konsumsi makanan maupun minuman juga diiringi dengan perubahan gaya hidup dan pola konsumsi makan. Masyarakat yang tadinya senang berada di rumah sekarang lebih sering menghabiskan hari-harinya untuk beraktivitas di luar rumah, terutama bagi masyarakat perkotaan. Umumnya mereka beraktivitas mulai dari pagi sampai sore hari untuk bekerja, menjalankan bisnis atau kegiatan lainnya. Dengan kesibukan yang dimiliki, masyarakat tersebut tidak memiliki waktu lagi untuk memenuhi semua kebutuhan yang diperlukan termasuk memenuhi kebutuhan dasar yaitu makanan. Untuk mengatasi kondisi yang dihadapi, masyarakat tersebut mencari pola konsumsi makan yang lebih bersifat praktis, cepat, dan sehat. Restoran cepat saji dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tidak mempunyai waktu untuk menyediakan makanan sendiri. Berbagai macam alternatif pelayanan diberikan sebuah restoran dalam memanjakan dan melayani konsumennya seperti memberikan kenyamanan, kemudahan dan lain sebagainya. Karena saat ini, restoran cepat saji bukan hanya

dijadikan sebagai tempat makan dan minum saja, bahkan sering dijadikan sebagai tempat rekreasi bersama keluarga, berkumpul dengan teman-teman dan tempat pertemuan maupun rapat dengan relasi bisnis.

Selain itu, adanya globalisasi dan inovasi teknologi yang terus berkembang juga mengharuskan perusahaan, termasuk restoran untuk terus meningkatkan dari segi pelayanan dan kualitas produknya agar tetap bertahan dalam persaingan. Para produsen berlomba-lomba dalam berbagai aspek termasuk biaya, layanan konsumen, waktu dalam berinovasi, dan kualitas atau mutu, untuk dapat diterima masyarakat. Pandangan dan kesadaran konsumen yang semakin meningkat terhadap kualitas pelayanan semakin mendorong produsen memberikan produk yang diinginkan konsumen.

Salah satu usaha restoran yang ada di Kabupaten Jember adalah restoran cepat saji C'Bezt dengan menu utama yang ditawarkan adalah ayam goreng *crispy*. C'Bezt merupakan bentuk usaha waralaba artinya setiap orang bisa memiliki usaha tersebut dengan syarat harus membeli brand C'Bezt terlebih dahulu kepada PT. CIPTA ANEKA SELERA induk perusahaan dari beberapa gerai C'Bezt di berbagai daerah. PT. CIPTA ANEKA SELERA adalah restoran cepat saji yang memberikan layanan dengan cara *Cozy and Cheap* yaitu fokus untuk memberikan pelayanan dan kualitas produk terbaik dengan harga yang terjangkau dan cita rasa yang berbeda dan bervariasi. C'Bezt pertama kali membuka gerainya pada April 2010 di jalan Raya Galunggung kota Malang. Hingga saat ini C'Bezt telah memiliki total 40 store yang tersebar di Jawa Timur, Jawa Tengah, Sulawesi, Bali, dan Lombok (NTB).

Jenis usaha di bidang makanan khususnya cepat saji memiliki peluang yang sangat menjanjikan, karena makanan merupakan kebutuhan manusia yang sangat mendasar, kemudian ditambah lagi dengan jumlah pengeluaran per-kapita masyarakat Jember dari tahun ke tahun terus meningkat. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Jember menunjukkan jumlah pengeluaran Per-kapita masyarakat Jember pada tahun 2012 adalah sebesar Rp. 634.4800, tahun 2013 sebesar Rp. 638.750 dan tahun 2014 sebesar Rp. 642.290. (BPS, 2015 <https://jemberkab.bps.go.id/linkTabelStatistik/view/id/137>). Berdasarkan hal tersebut

membuat C'Bezt bertekad membangun usaha, karena didukung oleh besarnya peluang dalam membuat jenis usaha ini. Oleh karena itu C'Bezt akhirnya mendirikan usahanya di Jember, salah satunya beralamatkan Jalan Moh. Yamin, No 67 Tegal Besar, Kaliwates – Jember.

Perkembangan jumlah usaha yang sejenis restoran cepat saji dari tahun ketahun cukup pesat di Kabupaten Jember dan sekitarnya, membuat lingkungan usaha restoran semakin berdaya saing dalam segi kualitas layanan, seperti optimalisasi pelayanan yang diberikan harus maksimal dan sesuai yang diharapkan oleh konsumen, berdasarkan hal tersebut diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang cepat dan tepat

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, persaingan usaha yang sangat ketat dibidang makanan cepat saji, dan terbatasnya pelayanan yang dilakukan, sehingga akan berdampak pada lemahnya daya saing restoran C'Bezt. Oleh sebab itu diperlukan strategi peningkatan kualitas layanan untuk melakukan pembaharuan secara berkala, dalam merumuskan suatu konsep kebijakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Berdasarkan fenomena yang ada maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan restoran cepat saji C'Bezt Tegal Besar – Jember, dengan menggunakan penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD), sehingga usaha C'Bezt Tegal Besar dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan sesuai keinginan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persyaratan pelanggan (apa yang diinginkan pelanggan) dan persyaratan teknik (sumberdaya yang dimiliki perusahaan) dalam usaha meningkatkan kualitas layanan Restoran cepat saji C'Bezt Tegal besar - Jember ?

2. Bagaimana penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam usaha meningkatkan kualitas layanan Restoran cepat saji C'Bezt Tegal besar - Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengidentifikasi persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik yang dianalisis dalam usaha meningkatkan kualitas layanan Restoran cepat saji C'Bezt Tegal besar – Jember
2. Untuk mengkaji Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam usaha meningkatkan kualitas layanan Restoran cepat saji C'Bezt Tegal besar - Jember ?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian diatas, maka hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai berikut :

1. Bahan masukan bagi Restoran cepat saji C'Bezt dalam peningkatan kualitas layanan sehingga dapat memenuhi keinginan konsumen selanjutnya.
2. Bahan masukan bagi Restoran cepat saji C'Bezt Tegal Besar, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan posisi perusahaannya dimata konsumen.