

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi, daya beli masyarakat semakin meningkat. Peluang ini dilihat oleh para pengusaha sebagai peluang yang sangat besar. Para pengusaha berlomba-lomba membuka usaha baru terutama di bidang ritel dan mengembangkan yang menimbulkan persaingan yang semakin ketat. Hal itu menyebabkan pengusaha berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam perusahaan jasa. Sebuah perusahaan jasa harus sangat memperhatikan kualitas pelayanan karena pelanggan pada perusahaan jasa dapat merasakan kepuasan berdasarkan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Perusahaan dapat menggunakan strategi-strategi baru dalam peningkatan kualitas pelayanan, sehingga konsumen dapat loyal terhadap usaha ritel yang dibangun dan mendatangkan konsumen-konsumen baru ke usaha mereka.

Metode QFD adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada usaha ritel. Gaspersz (2001), *Quality Function Deployment* adalah suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area

fungsional dan level organisasi dapat mengerti dan bertindak. Subagyo (2000), metode QFD (*Quality Function Deployment*) dapat meningkatkan kualitas jasa atau barang dengan memahami kebutuhan pelanggan kemudian menghubungkan dengan ketentuan teknis untuk menghasilkan barang atau jasa. Penggunaan metode QFD sangat baik digunakan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan jasa karena menangkap suara konsumen (*voice of the customer*) dan memastikan bahwa kebutuhan konsumen tersebut diterjemahkan kedalam kebutuhan strategi, produk, dan proses secara tepat. Atribut-atribut yang ada pada peningkatan kualitas pelayanan jasa dapat kita ketahui atribut mana yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Quality Function Deployment (QFD) ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan tentang peningkatan fasilitas, pelayanan, harga, informasi, promosi dan jaminan keamanan yang harus diperbaiki terlebih dahulu, karena kalau perusahaan tidak menggunakan metode ini maka bisa saja perbaikan yang dilakukan perusahaan kurang tepat, atau tidak sesuai yang diinginkan konsumen. Metode ini juga dapat membantu perusahaan dalam meminimalkan biaya dalam peningkatan kualitas, karena perusahaan mengetahui atribut mana yang harus dilakukan terlebih dahulu, sehingga peningkatan kualitas bisa dilakukan bertahap. Selain menggunakan metode QFD, dalam penelitian ini didukung dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance Analysis* (IPA) yang merupakan alat yang digunakan untuk mengukur hubungan antara prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal dengan *quadran analysis* yang memiliki empat kuadran yaitu:

concentrate here, keep up the good work, low priority dan possible overskill. Atribut yang ada pada kuadran *concentrate here* pada *Importance Performance Analysis (IPA)* nantinya digunakan sebagai *voice of customer* pada matriks *house of quality (HoQ)* yang merupakan alat dari metode QFD.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ritel adalah Kopma UNY core yang terletak di Jalan Colombo, Komplek Kampus UNY Karangmalang, Sleman. Toko ritel ini baru beroperasi sejak akhir tahun 2015. Kopma UNY Core telah beroperasi selama dua tahun dan tidak pernah sepi dari pelanggan, namun Kopma UNY Core belum mencapai target pembelian yang diharapkan dan belum memiliki pelanggan yang loyal. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kopma UNY Core belum sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang belum sesuai, maka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dirasa sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan Metode QFD dapat meminimalisir kesalahan dalam pengambilan keputusan perbaikan pelayanan. Menurut pengamatan yang sudah dilakukan oleh peneliti, pelanggan merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kopma UNY Core.

Dengan adanya permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pendekatan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Empiris di Kopma UNY Core).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian Latar Belakang diatas maka muncul rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Atribut – atribut apa yang dianggap penting oleh konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Kopma UNY core?
2. Atribut – atribut apa saja yang perlu dipertimbangkan pihak Kopma UNY core sebagai *technical response* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen?
3. Apakah tindakan yang harus dilakukan Kopma UNY Core untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan?

C. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut yang dianggap penting oleh konsumen terhadap kualitas pelayanan Kopma UNY core.
2. Mengidentifikasi atribut yang perlu dipertimbangkan pihak Kopma core sebagai *technical response* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.
3. Menentukan tindakan yang harus dilaukahn Kopma UNY Core untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian adalah

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, serta sekurang kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan khususnya Manajemen Operasi, sebagai solusi pemecahan masalah yang berhubungan dengan topik *Quality Function Deployment (QFD)*.

2. Praktis

a. Bagi Pihak Kopma UNY Core

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan pada Kopma UNY Core, agar bisa memuaskan kebutuhan dan harapan pengunjung. Metode QFD ini bisa membantu mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh Kopma UNY Core, sekaligus, mencari solusi atau menentukan tindakan yang harus dilakukan oleh pihak Kopma UNY Core untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

b. Bagi Peneliti.

Penelitian ini bermanfaat untuk mengaktualisasikan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah dan pengembangan manajemen operasi yang telah didapatkan secara umum serta memberikan pemahaman tentang usaha peningkatan kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode QFD.

c. Bagi Kalangan Akademisi dan Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi kalangan akademisi dalam penelitian-penelitian berikutnya yang relevan dan diharapkan dapat diperbaiki serta disempurnakan kelemahan-kelemahan yang muncul dalam penelitian ini.