

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini era globalisasi sudah sangat mempengaruhi perkembangan bisnis pada suatu perusahaan, sehingga saat ini perusahaan dituntut untuk terus mengikuti dan beradaptasi di zaman yang terus berkembang. Agar perusahaan memiliki daya saing kuat dari pesaing atau kompetitor yang lain, maka perlu adanya suatu upaya perbaikan kualitas pada perusahaan. Kualitas dari produk atau layanan yang diberikan ke pelanggan akan menjadi strategi bisnis utama perusahaan untuk memenangkan pasar.

Salah satu kebutuhan dasar manusia adalah pangan. Dahulu makanan hanya dianggap sebagai kebutuhan untuk menghilangkan rasa lapar. Tetapi seiring dengan perkembangan jaman, banyak bermunculan variasi-variasi makanan dari cara penyajian hingga rasa yang belum pernah ditawarkan sebelumnya. Salah satu industri jasa yang paling berkembang saat ini adalah bisnis makanan.

Pertumbuhan pada bisnis makanan menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dikarenakan adanya perubahan gaya hidup yang berorientasi pada makanan enak, cepat dan terjangkau. Fenomena ini makin terlihat dari usaha waralaba yang mulai bermunculan dengan peningkatan jumlah yang cukup signifikan dengan tingkat persaingan yang cukup ketat. Untuk itu perbaikan kualitas dari suatu jasa sudah menjadi hal yang perlu diperhatikan secara serius

oleh perusahaan. usaha waralaba yang semakin terlihat jelas bermunculan yaitu restoran makanan cepat saji yang sering disebut dengan *fast food restaurant*.

McDonalds merupakan salah satu restoran cepat saji yang berada di Indonesia yang berkembang melalui jalur waralaba (*franchising*). Sebagai salah satu restoran *fast food* yang telah mendunia dan terkenal di Indonesia, McDonalds menjadi salah satu merek waralaba asing terbesar. McDonalds memiliki konsep makanan *fast food* yang berkualitas, nikmat, menu yang bervariasi, harga yang bersaing, dan juga bisa dinikmati mulai dari golongan anak-anak sampai orang tua. Banyak tantangan yang dihadapi McDonalds dalam mempertahankan keberlangsungan bisnisnya, seperti menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memenangkan persaingan dengan para kompetitor McDonalds seperti KFC dan juga restoran *fast food* lokal yang makin menjamur. Tentu banyak hal yang perlu diperhatikan oleh McDonalds untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. Mc Donald's selalu mengutamakan kualitas dalam persaingan. McDonalds lebih memilih melakukan upaya perbaikan kualitas layanan daripada melakukan perang harga dengan kompetitor. Dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan pihak McDonalds selalu melakukan training para karyawan. Dan menetapkan mutu yang tinggi pada setiap produk yang diberikan ke pelanggan

Terdapat banyak alat atau metode untuk meningkatkan kualitas layanan, salah satu metode yang dapat menjelaskan dan menggambarkan bagaimana alur kegiatan, siapa dan apa saja yang terlibat dalam suatu proses bisnis. *Service blueprint* suatu pendekatan atau dimensi yang berfokus pada pelanggan untuk

inovasi dan peningkatan pelayanan. Selanjutnya dengan menggunakan metode lainnya yaitu *quality function deployment* (QFD) untuk mengukur kualitas jasa dan melakukan perbaikan kualitas sebagai strategi bersaing perusahaan.

peneliti tertarik untuk meneliti kualitas layanan yang terdapat pada McDonalds cabang Basuki Rahmat Surabaya, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan atau perlu adanya perbaikan kualitas. *Service blueprint* merupakan suatu gambar atau peta yang dapat menggambarkan suatu sistem jasa yang sedemikian rupa sehingga setiap orang yang terlibat dalam penyediaan jasa tersebut dapat memahami dan diimpletasi secara objektif. Setelah melakukan analisis melalui dimensi *service blueprint* selanjutnya dilakukan dengan menggunakan metode *quality function deployment*. QFD merupakan metode yang dapat menganalisis *voice of customer* (VOC) terhadap jasa yang diinginkan dan diterjemahkan dalam suatu matriks rumah kualitas atau biasa disebut dengan *house of quality* (HOQ) dengan melibatkan partisipasi dari seluruh pihak dalam organisasi. Dengan menggunakan dimensi *service blueprint* dan metode QFD diharapkan McDonalds Cabang Basuki Rahmat Surabaya dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan yang telah diberikan selama ini, melakukan prioritas perbaikan pada atribut layanan yang masih kurang dan menciptakan suatu strategi baru agar semakin menguatkan posisinya didalam bisnis *fastfood*.

Dalam skripsi ini, perusahaan yang menjadi pembanding adalah KFC cabang Basuki Rahmat Surabaya. KFC dipilih karena memiliki bentuk pelayanan yang hampir sama dengan McDonalds cabang Basuki Rahmat Surabaya dan

letaknya yang berdekatan juga menjadikan KFC ini pesaing utama bagi McDonalds Basuki Rahmat Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja atribut kualitas layanan Mcdonalds cabang Basuki Rahmat Surabaya yang diharapkan pelanggan melalui dimensi *Service Blueprint* ?
2. Bagaimana prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Mcdonalds cabang Basuki Rahmat Surabaya melalui metode *Quality Function Deployment* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat diketahui tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui apa saja atribut kualitas layanan Mcdonalds cabang Basuki Rahmat Surabaya yang diharapkan pelanggan melalui dimensi *service blueprint*.
2. Mengetahui prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Mcdonalds cabang Basuki Rahmat Surabaya melalui metode *quality function deployment*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tambahan bagi peneliti dalam menerapkan ilmu-ilmu manajemen operasioanal yang telah didapat dari para pengajar selama masa perkuliahan, khususnya mengenai dimensi *service blueprint* dan metode *quality function deployment* serta penerapan secara nyata.

2. Bagi perusahaan

Dapat memberikan pemahaman kepada McDonalds cabang Basuki Rahmat Surabaya mengenai keuntungan penerapan metode *quality function deployment*. Yang dapat digunakan sebagai bahan untuk melakukan perbaikan dan pengembangan kualitas layanan yang lebih baik yang sesuai dengan harapan para pelanggan demi meningkatkan keunggulan kompetitif dan daya saing perusahaan.

3. Bagi masyarakat luas

Sebagai refrensi pihak-pihak lain dan bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika dalam skripsi ini dapat dijelaskan sebagai berikut

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi dengan topik yang akan dibahas.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang menjadi landasan berpikir, penelitian sebelumnya dan kerangka berpikir, yang sekiranya dapat dijadikan pedoman dalam bahasan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi pendekatan penelitian yang digunakan, ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber data yang dibutuhkan, prosedur pengumpulan data dan teknik analisis.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum perusahaan dan pembahasan hasil penelitian terhadap layanan McDonalds cabang Basuki Rahmat Surabaya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan memuat kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah dibahas oleh penulis pada bab-bab sebelumnya, serta pemberian saran sebagai alternatif pemecahan masalah yang dapat diterapkan pada McDonalds cabang Basuki Rahmat Surabaya.