

I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pengembangan pariwisata yang dilakukan secara optimal mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu wilayah (Sari 2011). Kabupaten Bangkalan merupakan daerah yang mempunyai berbagai potensi pariwisata yang layak untuk dikembangkan. Pariwisata kabupaten Bangkalan mulai berkembang sejak dibukanya jembatan Suramadu pada tanggal 10 Juni 2009. Jembatan Suramadu ternyata banyak memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke kabupaten Bangkalan. Pengembangan sektor pariwisata hakekatnya merupakan interaksi antara proses sosial, ekonomi dan industri, seperti industri kerajinan, pangan olahan dan kuliner (Soebagyo 2012).

Jembatan Suramadu memberikan dampak positif bagi kabupaten Bangkalan, dalam hal peningkatan kunjungan pariwisata. Peningkatan kunjungan wisata ini harus diimbangi dengan kelengkapan sarana/prasaran penunjang pariwisata diantaranya rumah makan. Rumah makan merupakan salah satu tempat yang menyediakan makanan yang siap dikonsumsi dan tidak memerlukan waktu yang lama untuk memesan.

Kabupaten Bangkalan memiliki 86 rumah makan (Dinas Pemuda, Olah raga, Kebudayaan dan pariwisata 2013). Beberapa rumah makan terkenal di Bangkalan diantaranya rumah makan Dapur Desa, Potre Koneng, Bebek Sinjay, Olle Olang, Rampa' Naong, Ramayana, Seafood Matus, Pumara (Pusat Makanan Rakyat), Amboina dan Nya Lete'. Rumah makan Nya Lete' yang berlokasi di Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 23 A Bangkalan. Untuk memenangkan persaingan dengan rumah makan yang lain rumah makan Nya Lete' perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada setiap konsumennya. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dan terpenuhi apa yang diinginkan.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap

kebutuhan konsumen, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan (Yolesar 2006).

Dalam mempelajari dan memahami apa yang dibutuhkan konsumen diperlukan suatu metode yang bisa menerjemahkan semua kebutuhan konsumen. Ada berbagai macam metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen seperti *Total Quality Manaejment* (TQM), KANO, dan *Quality Function Deployment* (QFD).

Kotler (2005) dalam Risenasari (2009) TQM adalah pendekatan organisasi secara menyeluruh dan berkesinambungan memperbaiki mutu semua proses, produk dan pelayanan organisasi. Jika perusahaan ingin bertahan dalam persaingan dan memperoleh laba. Kano adalah model yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan (Bakhtiar et al 2010).

Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen adalah QFD. Dengan menggunakan metode QFD dapat diketahui faktor apa saja yang mempengaruhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan keinginan.

Menurut Risenasari (2009) QFD merupakan suatu proses perancangan dan pengembangan produk atau layanan yang mampu mengintegrasikan suara-suara konsumen ke dalam proses perancangan. QFD sebenarnya merupakan suatu jalan bagi perusahaan untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen terhadap produk atau jasa yang dihasilkannya.

House of Quality (HOQ) merupakan tahap pertama dalam penerapan metode QFD. Secara garis besar HOQ disajikan dalam bentuk matriks, untuk mengkonversi *voice of costumer* secara langsung terhadap persyaratan teknis atau spesifikasi teknis dari produk atau jasa yang dihasilkan. Perusahaan akan berusaha mencapai persyaratan teknis yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan, dengan sebelumnya melakukan *benchmarking* terhadap produk pesaing. *Benchmarking* dilakukan untuk mengetahui posisi-posisi relatif produk yang ada di pasaran terhadap pesaing (Risenasari 2009).

Kajian terdahulu mengenai metode QFD. Risenasari (2009) melakukan penelitian mengenai metode QFD pada rumah makan Pringjajar yang bertujuan untuk

mengidentifikasi persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik. Yolesar (2006) melakukan penelitian tentang QFD pada ritel Otomotif *Shop and Drive* cabang Bogor. Penelitian ini menggunakan pengujian kuesioner dengan jumlah sampel 60 responden. Putri (2013) melakukan penelitian tentang QFD pada UD. Kecap Cap Buah Apel. Hasil dari evaluasi semua persyaratan pelanggan yang membutuhkan perbaikan adalah semua persyaratan pelanggan. Hal yang utama adalah persyaratan aman.

Berdasarkan penelitian terdahulu metode QFD dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Rumah makan Nya Lete' semakin kompetitif dengan menyesuaikan spesifikasi layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen. Sebagian besar penelitian sampai pada tahapan HOQ, matriks ini menerjemahkan keinginan konsumen menjadi apa yang dihasilkan perusahaan sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan keinginan konsumen. Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah layanan jasa yang digunakan adalah jasa rumah makan. Pada penelitian ini merumuskan peningkatan kualitas layanan rumah makan Nya Lete' dengan implementasi QFD.

1.3 BATASAN MASALAH

Penelitian ini dibatasi pada permasalahan yang terkait dengan kepuasan konsumen dengan menggunakan metode QFD sampai penyusunan matriks HOQ.

1.4 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja yang diinginkan konsumen rumah makan Nya Lete'?
2. Bagaimana penerapan metode QFD dalam meningkatkan kualitas layanan pada rumah makan Nya Lete'?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen rumah makan Nya Lete'
2. Mengkaji penerapan QFD dalam usaha meningkatkan kualitas layanan di rumah makan Nya Lete'

1.6 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

Dapat mengetahui secara pasti apa yang diinginkan oleh konsumen, dan sebagai bahan masukan bagi rumah makan Nya Lete' dalam peningkatan kualitas pelayanan.