

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Bab ini berisikan hasil dari tinjauan pustaka yang telah dilakukan dan juga membahas landasan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini.

2.1. Tinjauan Pustaka

Terdapat banyak pengamatan yang sudah dilakukan yang menuliskan tentang penggunaan metode manajemen jasa yang diterapkan pada berbagai bidang industri seperti hotel, rumah makan, tempat wisata dan sebagainya. Metode metode yang digunakan antara lain berupa metode *triz*, metode *servqual*, metode *dineserv*, metode *six sigma*, metode kano, dan metode QFD. Berbagai metode tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing yang akan berbeda ketika diterapkan untuk memperbaiki kualitas layanan pada setiap industri tersebut.

Seperti salah satu hasil penelitian yang dapat oleh Paramita dkk (2017) mengenai penilaian kepuasan pelanggan menggunakan metode *six sigma* dan *servqual* pada Restoran Dahlia, Pasuruan. Pada penelitian ini metode *servqual* digunakan untuk menentukan jumlah nilai kesenjangan antara ekspektasi pelanggan Restoran Dahlia terhadap layanan yang diberikan Restoran Dahlia. Metode *servqual* ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Data kuesioner tersebut kemudian diolah untuk menghitung nilai kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka dapat dibuat diagram kartesius untuk mengetahui prioritas perbaikan layanan yang ada di Restoran Dahlia.

Setelah selesai menggunakan metode *servqual* dan didapatkan atribut-atribut pelayanan yang perlu diperbaiki, maka metode selanjutnya adalah metode *Sixsigma*. Berdasarkan prioritas perbaikan yang didapatkan pada metode *servqual* dilakukan analisis berdasarkan hasil pengukuran rata-rata kinerja hingga tingkat *sigma*. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dibuat hasil akhir berupa rancangan perbaikan sistem layanan di Restoran Dahlia.

Paduan metode *servqual* dan *six sigma* ini sangat cocok digunakan untuk melakukan perbaikan secara spesifik atau fokus pada permasalahan terbesar dari suatu sistem. Dengan metode ini usulan perbaikan akan lebih mudah ditemukan dan akan sesuai dengan permasalahan yang ingin diperbaiki.

Penelitian lainnya yang juga menggunakan metode *servqual* namun dengan paduan yang berbeda adalah penelitian dari Rahmanti dkk (2017) pada Restoran Ocean Garden. Pada penelitian ini metode *servqual* dipadukan dengan metode *triz* sebagai pendukung untuk menentukan usulan perbaikan pada Restoran Ocean Garden. Namun sedikit berbeda dengan analisis metode *servqual* yang digunakan sebelumnya pada Restoran Dahlia, analisis metode *servqual* pada Restoran Ocean Garden menggunakan analisis kontradiksi untuk mencari *inventive principles*. *Inventive principles* adalah perpotongan antara *improving feature* dan *worsing feature*. Hasil dalam analisis ini yang kemudian digunakan sebagai bahan untuk melakukan eliminasi kontradiksi pada penerapan metode *triz*.

Metode *triz* dapat dimulai dengan tahap pertama adalah melakukan eliminasi kontradiksi, berdasarkan 40 prinsip dasar. 40 prinsip tersebut disesuaikan berdasarkan parameter yang ingin diperbaiki dan juga menjadi kendala dalam restoran. Setelah itu dilakukan pula evaluasi *inventive principles*, dimana tahap ini adalah tahap untuk menentukan solusi yang akan diusulkan untuk memperbaiki sistem kerja pada restoran.

Paduan metode *triz* dan metode *servqual* ini dapat berguna untuk melakukan perbaikan secara menyeluruh pada suatu perusahaan secara bersamaan. Sehingga setiap aspek yang dianggap harus diperbaiki akan dapat dengan mudah diketahui sehingga dapat dicarikan solusi untuk setiap permasalahannya.

Penelitian penilaian kepuasan pelanggan lainnya adalah penelitian dari Adi P. dan Iriani (2012) di Restoran Telengria Pacitan. Penelitian ini menggunakan paduan metode *servqual* dan metode *fuzzy*. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini tidak menghasilkan usulan perbaikan pada Restoran Telengria Pacitan karena baik metode *servqual* dan metode *fuzzy* yang digunakan hanya memiliki kegunaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan saja sehingga tidak akan menghasilkan usulan perbaikan apapun.

2.2. Dasar Teori

Sebagai dasar dalam melakukan penelitian diperlukan adanya referensi berupa teori yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian. Teori yang dapat menjadi referensi tersebut diantaranya adalah definisi dasar mengenai kafe, definisi mengenai kualitas layanan, dan juga berbagai metode dasar yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian ini.

2.2.1. Definisi Kafe

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kafe atau kedai kopi adalah suatu tempat atau kedai yang menyajikan olahan kopi dan kudapan kecil. Seiring perkembangan jaman, kafe atau kedai kopi menyediakan makanan kecil dan makanan berat.

2.2.2. Kualitas Layanan

Tjiptono dan Chandra (2005) menjelaskan mengenai kaitan antara kualitas dengan kepuasan pelanggan. Kualitas yang baik akan membuat pelanggan loyal dengan perusahaan.

Crosby (1979) mengatakan bahwa kualitas yang baik dapat mempengaruhi biaya menjadi lebih ringan. Hal ini dipertegas dengan slogan kualitas tidak membutuhkan biaya. Hal ini karena ketika perusahaan gagal dalam memenuhi kualitas maka dibutuhkan biaya yang besar, sedangkan jika perusahaan membuat produk yang berkualitas maka biayanya lebih kecil.

2.2.3. Metode Sampling

Metode sampling adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden, melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait dan ditambah dokumentasi untuk memperoleh data sekunder. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Kafe X.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, dimana semua populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden dan pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan peneliti (Simamora,2004).

Sedangkan metode pengambilan sampelnya adalah *convenience sampling* dimana peneliti mencoba untuk mendapatkan sampel yang berada di sekitar peneliti (Malhotra,2006).

$$\text{Jumlah Sample} = 4 \times n \quad (2.1)$$

Menurut Teori malhotra (2006), untuk mengetahui jumlah sampel untuk penelitian yang tidak diketahui jumlah populasinya, dapat menggunakan rumus (2.1), di mana n adalah jumlah item pertanyaan yang digunakan di dalam penelitian.

2.2.4. Validasi dan Reliabilitas

Uji validitas adalah suatu alat yang digunakan sebagai penguji tingkat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dengan data realita dalam suatu penelitian (Sugiyono,2011). Rumus *pearsons correlation* yang digunakan dalam penelitian ini untuk melakukan uji validitas adalah seperti rumus yang ada pada rumus 2.2.

Rumus *pearson correlation* digunakan dalam uji validasi karena interkorelasi yang tinggi dianggap sebagai bukti bahwa suatu variabel itu valid. Dimana koefisien korelasi ini merupakan koefisien validasi bagi test yang bersangkutan. Dimana X melambangkan skor tes dan Y melambangkan skor kriteria. (Azwar,1997)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (2.2)$$

Dimana:

- r_{xy} = Koefisien korelasi
- n = Jumlah subyek yang diteliti
- $\sum X$ = Jumlah X (skor item)
- $\sum Y$ = Jumlah Y (skor total)
- X^2 = Jumlah kuadrat X
- Y^2 = Jumlah kuadrat Y
- $\sum XY$ = Jumlah kuadrat antara X dan Y

Parameter dalam melakukan pengambilan keputusan dalam pengujian validitas ini adalah membandingkan nilai rhitung dengan rtabel. Jika rhitung > rtabel maka variabel dalam instrumen tersebut dikatakan valid, sebaliknya jika rhitung < rtabel maka variabel dalam instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah metode *Cronbach's Alpha*. Metode *Cronbach's Alpha* sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala atau skor rentangan. Pengujian reliabilitas biasanya menggunakan batasan tertentu seperti nilai batas 0,6. Reliabilitas kurang dari nilai 0,6 adalah kurang baik, tetapi nilai 0,7 masih dapat diterima dan untuk nilai diatas 0,8 adalah baik. Pengujian reliabilitas menggunakan alat ukur berupa teknik *Alpha Cronbach* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha b^2}{\alpha^2} \right] \quad (2.3)$$

Dimana:

- r_{11} = Koefisien reliabilitas

k	= Banyaknya item dan tes
$\sum ab^2$	= Varians skor tes
α_1^2	= Varian total

2.2.5. Metode *Servqual*

Ada banyak model yang dapat dipergunakan untuk menganalisa kualitas jasa, salah satunya adalah model Brady dan Cronin. Model ini adalah penggabungan dari model penilaian kualitas layanan. Model ini menggabungkan model nordic, model *servqual*, model tiga komponen, dan model banyak tingkat.

Tjiptono dkk (2004) menjelaskan dalam bukunya bahwa konseptualisasi dan pengukuran kualitas layanan merupakan salah satu topik kontroversial dalam literatur pemasaran jasa. Sejauh ini terdapat empat konseptualisasi dominan yaitu, model *nordic*, model *servqual*, model tiga komponen, dan model banyak tingkat. Model ini sebenarnya mengkonseptualisasikan kualitas layanan menjadi model yang bersifat multilevel dan multidimensional.

Dalam model Brady dan Cronin ini terdapat tiga komponen utama, komponen tersebut adalah kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil. Dalam kualitas interaksi dibagi lagi menjadi tiga aspek yaitu aspek sikap, aspek perilaku, dan aspek keahlian. Kualitas lingkungan fisik terdiri atas kondisi, suasana, desain, dan faktor sosial. Sedangkan kualitas hasil terdiri atas waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi.

Gap analisis adalah salah satu bagian dari metode *servqual*. Gap analisis adalah alat yang membantu perusahaan untuk membandingkan nilai kualitas jasa actual dengan nilai kualitas jasa yang diharapkan. Rumus pengukuran *Service Quality* yang dijelaskan oleh Tjiptono (2008) adalah sebagai berikut:

$$\text{Service Quality} = \text{Persepsi} - \text{Ekspektasi} \quad (2.4)$$

Zeithaml dan Bitner (2008) mengatakan pengukuran *Service Quality* dapat ditunjukkan dengan beberapa kondisi, yaitu:

a. Persepsi < Ekspektasi

Kondisi seperti ini menggambarkan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan tidak mampu memuaskan para pelanggan.

b. Persepsi = Ekspektasi

Kondisi seperti ini menggambarkan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan tidak memuaskan para pelanggan, namun juga tidak mengecewakan pelanggan.

c. Presepsi > Ekspektasi

Kondisi seperti ini menggambarkan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan sudah memuaskan para pelanggan

2.2.6. Metode Six Sigma

Agus Mansur (2005) menjelaskan bahwa *six sigma* adalah metodologi dengan penyelesaian permasalahan yang disebut DMAI. Dimana DMAI adalah sekumpulan alat yang digunakan untuk mengidentifikasi, analisis, dan mengeliminasi sumber variasi dalam sebuah proses.

Metode *six sigma* merupakan metode yang dikembangkan pertama kali oleh perusahaan Motorola. Metode ini digunakan oleh Motorola untuk meningkatkan performa finansial dengan meminimalisir *waste* (pemborosan).

Dalam metode *six sigma* perbaikan kualitas dibagi menjadi empat tahap yaitu MAIC (*measure, analyze, improve, dan control*). Berikut adalah penjelasan dari keempat tahapan dari metode *six sigma*:

A. Define

Tahap pertama adalah tahap *define*, pada tahap ini dilakukan penentuan tujuan, masalah, serta melakukan identifikasi karakteristik keinginan konsumen (CTQ / *Critical to Quality*).

B. Measure

Tahap kedua adalah melakukan pengukuran nilai sigma, dan mengidentifikasi sebab dari masalah yang mungkin terjadi. Berikut adalah dua alat yang digunakan sebagai alat ukur dalam tahap ini:

a. *Process Sigma Analysis*

Dalam *Process Sigma Analysis* ini dilakukan perhitungan *Defects Per Million Opportunities* (DPMO). DPMO sendiri adalah nilai yang menunjukkan jumlah produk cacat dalam satu juta kemungkinan. Berikut adalah rumus untuk menghitung DPMO.

$$DPMO = \left[1 - \left(\frac{\text{Nilai Tingkat Kepuasan}}{\text{Target Kepuasan}} \right) \right] \times 1.000.000 \quad (2.5)$$

Keterangan:

Nilai tingkat kepuasan : rata-rata nilai tingkat kepuasan

Target kepuasan : nilai tertinggi dalam skala pengukuran

Berikut adalah rumus untuk menghitung nilai DPMO menggunakan bantuan Ms. Excel:

$$Level\ Sigma = NORM.S.INV \left[1 - \left(\frac{DPMO}{1.000.000} \right) \right] + 1.5 \quad (2.6)$$

Untuk memperoleh nilai tingkat kepuasan dimensi dapat diperoleh menggunakan rumus berikut:

$$\%Tingkat\ kepuasan\ dimensi = \frac{Kepuasan}{Target\ Kepuasan} \times 100\% \quad (2.7)$$

b. Pareto Chart

Alat kedua yang digunakan dalam tahap ini adalah *Pareto Chart*. Alat ini digunakan untuk menentukan prioritas permasalahan. Grafik ini akan menggambarkan frekuensi dari setiap masalah yang terjadi dalam proses.

C. Analyze

Tahap yang ketiga adalah tahap *analyze*, pada tahap ini alat yang digunakan adalah *fishbone* diagram atau diagram sebab akibat untuk mengidentifikasi permasalahan yang akan diselesaikan.

D. Improve

Tahap keempat adalah tahap Improve, dalam tahap ini hasil fishbone diagram yang dilakukan pada tahap sebelumnya disusun menjadi sebuah *business improvement project* dengan menggunakan sebuah *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA).

FMEA disini merupakan alata ynag digunakan untuk melakukan identifikasi dari kegagalan suatu aktiviras, dan menentukan cara melakukan pengendalian dari kegagalan tersebut. Berikut adalah beberapa istilah yang dipakai dalam melakukan analisis FMEA (Allen,2006):

- a. *product function* adalah fungsi produk yang sedang dilakuakan analisis.
- b. Potensial *Failure Modes* adalah potensi kegagalan yang memungkinkan terjadi
- c. Potensial *Failure Effects* adalah akibat yang menungkinan terjadi dari kegagalan tersebut.

- d. *Severity (S)* adalah nilai ancaman yang terjadi dari kegagalan tersebut. Tabel 2.1 ini adalah Skala nilai severity.

Tabel 2.1. Skala Severity FMEA

Skala	Keterangan
<i>Minor (Rank 1)</i>	Skala ini diberikan ketika pelanggan tidak dapat mendeteksi adanya kegagalan yang terjadi.
<i>Low (Rank 2-3)</i>	Skala ini diberikan ketika pelanggan hanya mengalami sedikit ketidaknyamanan dari kegagalan yang ada.
<i>Moderate (Rank 4-6)</i>	Skala ini diberikan ketika pelanggan sudah merasa tidak nyaman dan terganggu serta melihat keburukan sistem.
<i>High (Rank 7-8)</i>	Skala ini diberikan ketika pelanggan merasakan ketidaknyamanan yang tinggi. Kegagalan yang terjadi mengakibatkan keamanan maupun peraturan pemerintah
<i>Very High (Rank 9-10)</i>	Skala ini diberikan ketika kegagalan yang terjadi membahayakan keselamatan.

- e. *Potensial Causes* adalah hal-hal yang menyebabkan kegagalan dapat terjadi

- f. *Occurrence (O)* adalah nilai dari frekuensi terjadinya kegagalan tersebut. tabel 2.2 adalah skala dari nilai *Occurrence* dalam FMEA

Tabel 2.2. Skala Occurance dalam FMEA

Skala	Keterangan
<i>Remote (Rank 1)</i>	Skala ini diberikan ketika tidak ada kegagalan yang mungkin terjadi.
<i>Very Low (Rank 2)</i>	Skala ini diberikan ketika hanya kegagalan kecil yang mungkin terjadi dalam aktivitas ini.
<i>Low (Rank 3-5)</i>	Skala ini diberikan ketika terdapat kegagalan yang berkaitan dengan proses sejenis.
<i>Moderate (Rank 6-7)</i>	Skala ini diberikan ketika proses ini mengalami kegagalan namun tidak dalam prosesi yang besar.
<i>High (Rank 8-9)</i>	Skala ini diberikan ketika aktivitas ini sering sekali gagal.
<i>Very High (Rank 10)</i>	Skala ini diberikan ketika kegagalan hampir tidak terhindari dalam aktivitas ini.

- g. *Current Control* adalah metode pengendalian kegagalan yang ada saat ini

- h. *Detection (D)* adalah tingkat kemudahan untuk melakukan pengendalian kegagalan. tabel 2.3 ini berisi skala *Detection* dalam FMEA.

Tabel 2.3. Skala Detection dalam FMEA

Skala (Ranking)	Keterangan
<i>Very High (Rank 1-2)</i>	Skala ini diberikan ketika dapat mendeteksi kegagalan dengan sangay mudah, dan secara otomatis dapat mencegah proses kegagalan tersebut berlanjut.
<i>High (Rank 3-4)</i>	Skala ini diberikan ketika proses sudah mampu mendeteksi kegagalan dengan cukup baik secara otomatis.
<i>Moderate (Rank 5-6)</i>	Skala ini diberikan ketika Kontrol mampu mendeteksi terjadinya kegagalan.
<i>Low (Rank 7-8)</i>	Skala ini diberikan ketika tidak mampu mendeteksi adanya mode kegagalan
<i>Very Low (Rank 9)</i>	Skala ini diberikan ketika Kontrol tidak akan dapat mendeteksi adanya kegagalan
<i>Absolutely</i>	Skala ini diberikan ketika Tidak ada kontrol yang tersedia untuk mendeteksi terjadinya kegagalan.

- i. Nilai RPN (*Risk Priority Number*) didapat dari perkalian antara *Severity*, *Occurrence*, dan *Detection*
- j. *Future Action* adalah rencana untuk melakukan perbaikan setiap potensi kegagalan