

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri restoran menjadi salah satu industri yang berkembang saat ini (Solopos, 2013). Menurut perhitungan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Yogyakarta pada triwulan I tahun 2013 jika dibandingkan dengan triwulan yang sama tahun 2012 sektor ekonomi mengalami peningkatan sebesar 5,06 persen. Sumber pertumbuhan ekonomi terbesar adalah sektor restoran dan hotel yang melaju hingga 7,04 persen. Pembagian persentase peranan sektor ekonomi Yogyakarta pada triwulan 1 tahun 2013 dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Pembagian Persentase Peranan Sektor Ekonomi Yogyakarta pada Triwulan 1 Tahun 2013

No	Sektor	Persentase (%)
1	Restoran dan hotel	19,61
2	Jasa	18,74
3	Pertanian	18,59
4	Industri	13,50
5	Pertambangan dan penggalian	0,64

sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi DIY (2013)

Keuntungan berbisnis di industri restoran adalah pangsa pasarnya yang sangat besar. Munculnya industri restoran dengan karakteristik produk sejenis membuat persaingan ketat diantara pengusaha. Persaingan menuntut pengusaha untuk selalu memberikan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Peluang mendapatkan pelanggan semakin tinggi jika pengusaha memenuhi

keinginan rasa, inovasi, harga, serta tidak terlepas dari pelayanan yang baik. Kepuasan pelanggan merupakan target utama dalam industri ini. Pencapaian kepuasan tersebut didukung pula oleh pelayanan yang memuaskan. Diharapkan dengan pencapaian kepuasan pelanggan maka minat untuk datang kembali juga tinggi.

Salah satu jenis industri kuliner yang berkembang di Yogyakarta selama beberapa tahun belakangan ini adalah jenis makanan Itali. Lebih dari 10 restoran yang mengandalkan jenis makanan ini untuk menarik pelanggan. Agliao, Il Mondo, Rumah Pasta, Pastagio, Nanamia Pizzeria, Denaro, Pizza Pazza, Giovanni, Picolla, Kmeal's, Mediteranea by Kamil, Aliggo, Pizza Sawah merupakan beberapa nama restoran Itali yang berada di Yogyakarta. Menjamurnya restoran Itali di Yogyakarta karena jenis makanan yang ditawarkan merupakan makanan yang mudah disukai oleh anak-anak hingga orang dewasa.

Pasta Banget merupakan salah satu restoran yang mengusung tema menu makanan Itali di Yogyakarta. Lokasinya strategis karena terletak di pinggir jalan sehingga mudah dijangkau. Restoran yang beralamat di Jalan Munggur nomor 44 dan sudah berdiri sejak 2 tahun yang lalu ini berusaha untuk selalu memperbaiki kualitas jasa layanannya. Agar mampu mengungguli pesaing sejenis maka Pasta Banget harus mengetahui atribut-atribut pelayanan yang belum memuaskan dan menemukan solusi untuk mengatasinya. Selain itu menurunnya jumlah pelanggan juga menjadi salah satu faktor penting untuk diperbaiki. Akibat pelayanan yang belum memuaskan dapat menyebabkan pelanggan tidak tertarik untuk datang kembali. Selain itu dengan

memperbaiki kualitas pelayanannya, dapat menimbulkan citra yang positif terhadap Pasta Banget dan membuat Pasta Banget lebih disukai daripada restoran lain.

Selama ini pihak Pasta Banget sudah mencoba mendapatkan informasi kepuasan pelanggan melalui *guest comment*. *Guest comment* merupakan selembar kertas yang berisi beberapa pertanyaan dan diberikan kepada pelanggan untuk diisi setelah selesai menyantap hidangan. Kertas ini berisi pertanyaan mengenai kualitas dari makanan, minuman, pelayanan, tempat makan serta komentar umum mengenai Pasta Banget. Namun *guest comment* ini belum dianalisis secara mendalam dan tidak diorganisasikan dengan baik

Tugas Akhir ini berfokus pada pengukuran kualitas layanan di restoran dengan metode DINESERV. Steven, Knutson dan Patton (1995) menjelaskan bahwa DINESERV merupakan sebuah alat yang digunakan untuk menilai pandangan konsumen dari sebuah kualitas pelayanan khususnya pada sebuah restoran. DINESERV diadaptasi dari SERVQUAL. Metode ini mengandung 29 pernyataan untuk membantu menentukan kualitas pelayanan pada sebuah restoran. Perancangan solusi dilakukan dengan metode *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch* (TRIZ). TRIZ merupakan metode penyelesaian masalah secara terstruktur agar menghasilkan usulan pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan. Metode DINESERV digunakan untuk menemukan masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan, sedangkan metode TRIZ digunakan untuk perancangan solusi dari masalah yang ditemukan. Diharapkan dengan menggabungkan metode DINESERV dengan TRIZ maka didapatkan solusi yang tepat untuk dapat

membantu peningkatan kualitas pelayanan di Pasta Banget.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada Tugas Akhir ini adalah:

1. Apa saja atribut-atribut pelayanan yang belum memuaskan di Pasta Banget?
2. Bagaimana solusi untuk meningkatkan kualitas dari atribut-atribut pelayanan yang belum memuaskan di Pasta Banget?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan penelitian pada Tugas Akhir ini adalah:

1. Mencari atribut-atribut pelayanan yang belum memuaskan di Pasta Banget.
2. Memberikan solusi untuk meningkatkan kualitas dari atribut-atribut pelayanan yang belum memuaskan di Pasta Banget.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas yang dilakukan pada penelitian ini tidak termasuk dibagian dapur.
2. Penyebaran kuesioner dilakukan di restoran Pasta Banget.
3. Penyebaran kuesioner dilakukan selama 2 minggu pada bulan Mei 2013.

4. Responden kuesioner harus sudah pernah (minimal 2 kali) merasakan layanan di Pasta Banget.
5. Perbaikan kualitas pelayanan hanya pada 3 atribut dengan *mean* terendah.
6. Perhitungan biaya pada perancangan solusi tidak diperhitungkan.
7. Gambar pada rancangan buku menu usulan merupakan gambar ilustrasi dan bukan gambar asli dari menu di Pasta Banget.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini akan dijelaskan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Diharapkan pada bab ini pembaca dapat langsung memahami intisari dari Tugas Akhir ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Bab ini berisi mengenai ringkasan penelitian terdahulu mengenai peningkatan kualitas pada industri jasa secara umum dengan metode SERVQUAL, Kano, QFD, TRIZ dan DINESERV dan perbandingan penelitian terdahulu dengan sekarang. Bab ini juga menguraikan dasar teori tentang restoran, konsep kualitas, konsep kualitas jasa, metode SERVPERF, metode DINESERV, sampel,

validitas dan reliabilitas, *check sheet*, *fish bone diagram*, metode TRIZ, dan menu.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai langkah penelitian yang dilakukan, langkah analisis data dan pembahasan dan langkah perancangan solusi dengan metode TRIZ.

BAB 4 PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA

Bab ini berisi mengenai profil perusahaan, program pengembangan dan tenaga kerjaan Pasta Banget. Selain itu disajikan pula penjabaran mengenai kuesioner DINESERV, daftar atribut kualitas pelayanan dan jumlah responden kuesioner.

BAB 5 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pengolahan data, pembahasan dan solusi. Pengolahan data pertama adalah uji reliabilitas dan validitas data 1 dan data 2. Selanjutnya adalah perhitungan *mean* data 2. Setelah itu dilakukan pembuatan peringkat atribut data 2 dari nilai *mean* terendah hingga tertinggi. Langkah terakhir adalah perancangan solusi dari 3 atribut dengan *mean* rendah menggunakan metode TRIZ. Alat bantu yang digunakan untuk menganalisis data adalah *pie chart*, *fish bone diagram* dan *check list*.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan analisis data dan perancangan solusi, serta saran untuk penelitian selanjutnya.