

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini pemenuhan kebutuhan pelanggan mengalami perkembangan yang sangat pesat sejalan selera pasar. Perusahaan diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitasnya serta mampu menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan mampu memuaskan pelanggan walaupun kepuasan konsumen itu *relative*, namun kepuasan konsumen tidak datang dengan sendirinya, melainkan dengan adanya standar kualitas yang ditawarkan oleh suatu perusahaan dapat memenuhi atau melebihi apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Demikian halnya dengan persaingan dalam industri pariwisata khususnya perhotelan yang dewasa ini dirasakan sangat pesat dan ketat. Selain itu sarana penunjang dalam kegiatan ekonomi, pariwisata, maupun kegiatan sosial adalah tersedianya fasilitas penginapan yaitu hotel ataupun losmen yang cukup baik.

Oleh karena itu pengusaha perhotelan perlu membuat standar kualitas dengan baik agar dapat bersaing dalam industri ini, dengan memperhatikan kebersihan, kenyamanan dan tersedianya fasilitas-fasilitas hotel yang memadai, sehingga dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dalam konsep (*Total Quality Management*) menyatakan bahwa kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya ditentukan oleh konsumen. TQM lebih

berfokus pada tujuan perusahaan untuk melayani kebutuhan konsumen yang selanjutnya disebut pelanggan dengan menawarkan barang dan jasa yang memiliki kualitas setinggi mungkin. Kualitas ini akan tercapai apabila perusahaan mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.

Dalam konsep TQM suatu perusahaan yang dapat memahami proses dan pelanggan akan mengerti apa arti kualitas, karena dalam konsep TQM tujuan utamanya adalah menciptakan kepuasan pelanggan, untuk mengetahui suatu produk atau jasa telah memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen maka harus diadakan riset untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, standar dan kepuasan yang diinginkan dan membangun jembatan komunikasi dengan pelanggan. Konsep riset ini dikenal dengan konsep *Quality Function Deployment* (QFD). Fokus utamanya adalah melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk atau jasa sedini mungkin.

Dengan konsep QFD diharapkan perusahaan dapat memprioritaskan kebutuhan pelanggan. Analogi yang sering digunakan untuk menggambarkan struktur QFD adalah suatu matrik yang disebut dengan istilah *House of Quality*.

Persaingan perhotelan dewasa ini sangatlah meningkat, terutama di sepanjang jalan pantura pulau Jawa, mengingat banyaknya konsumen yang melakukan perjalanan jauh dan membutuhkan tempat penginapan yaitu hotel atau losmen yang nyaman dan cukup baik. Hotel yang mengutamakan pelayanan dan kualitas yang baik yang nantinya dapat bertahan dalam industri perhotelan. Penerapan konsep QFD yang akan dibahas lebih lanjut adalah

Hotel Yudistira Pekalongan, yang letaknya dekat dengan jalan pantura pulau Jawa. Penerapan konsep QFD pada Hotel Yudistira diperlukan untuk mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Dari uraian diatas, dimana QFD merupakan salah satu faktor penentu dalam pengembangan produk dan jasa, dan sebagai teknik pengukuran standar kualitas oleh pelanggan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENERAPAN KONSEP QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA HOTEL YUDISTIRA PEKALONGAN”**

B. Batasan Masalah Penelitian

Dalam penelitian ini responden penelitian adalah konsumen yang pernah dan sedang menggunakan jasa paling tidak 1 x 24 jam di Hotel Yudistira Pekalongan.

C. Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimanakah penerapan konsep QFD pada Hotel Yudistira Pekalongan ?
2. Target operasi apakah yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan konsep QFD dalam mencapai kepuasan pelanggan ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menerapkan Konsep *Quality Function Deployment* pada Hotel Yudistira Pekalongan
2. Untuk menguji target operasional yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan konsep QFD dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh diperkuliahan dalam kenyataan pada perusahaan yang sangat berguna bagi penelitian pada masa yang akan datang

2. Bagi perusahaan

Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan lebih lanjut dalam mengangkat pelayanan, memuaskan pemakai jasa untuk menyusun strategi dalam pencapaian pelayanan kualitas yang maksimal

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dalam bidang manajemen operasional terutama mengenai pengendalian kualitas