

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam perusahaan jasa. Suatu perusahaan dapat senantiasa diminati oleh pelanggan karena pelayanan kualitas yang mereka berikan. Perusahaan yang selalu dapat menjaga kualitas pelayanannya dengan konsisten tidak akan kalah bersaing walaupun bergerak di bidang yang sama. Dampaknya tentu akan menguntungkan perusahaan karena para pelanggan akan terus berinteraksi dengan perusahaannya. *Service Quality* (Servqual) dimensi kepariwisataan merupakan upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam melakukan perbaikan kualitas layanan pada perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata, *service quality* menganalisis apa saja atribut yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam upaya perbaikan. Kualitas pelayanan dimensi pariwisata yang meliputi atraksi wisata, fasilitas, transportasi dan infrastruktur, pelayanan, informasi dan promosi, harga, dan jaminan keamanan perlu dilakukan perbaikan secara terus menerus guna meningkatkan kepuasan konsumen pada perusahaan jasa tersebut khususnya dimensi kepariwisataan.

Kualitas pelayanan dimensi pariwisata ini sangat menarik untuk diteliti karena perbaikan kualitas pelayanan dimensi pariwisata ini memberikan nilai tambah kepada konsumen dalam bentuk kenyamanan, hiburan, kesenangan dan kesehatan.

Nilai tambah tersebut memberikan keuntungan tersendiri bagi perusahaan, dimana konsumen akan loyal terhadap perusahaan pariwisata tersebut, dan secara tidak langsung ketika konsumen merasa puas maka mereka akan melakukan promosi dari mulut ke mulut yang dapat menjadikan keuntungan tersendiri bagi perusahaan.

Perusahaan yang bergerak pada dimensi pariwisata harus memiliki relasi yang sangat luas, karena daya tarik mereka tidak hanya di wilayahnya sendiri tetapi mencakup nasional bahkan internasional. Perbaikan kualitas pelayanan dimensi kepariwisataan yang senantiasa dilakukan oleh perusahaan jasa ini akan menjadikan daya tarik sendiri bagi wisatawan, karena fasilitas, permainan, atraksi, dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan, sehingga kenyamanan dan keamanan wisatawan dapat terjamin.

Pengidentifikasian dan pemenuhan kebutuhan serta keinginan konsumen terhadap produk atau jasa yang diinginkan perusahaan dapat menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dimana metode ini merupakan metode dalam proses perancangan dan pengembangan produk atau layanan yang mampu mengintegrasikan suara-suara konsumen ke dalam proses perancangannya. Perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan harus sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen, karena dengan begitu kepuasan konsumen akan tercapai.

Penggunaan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam perusahaan sangat membantu perusahaan dalam pemilihan atribut apa saja yang harus diperhatikan dalam proses perbaikan kualitas pelayanan dan dapat mengetahui

atribut utama yang harus diperbaiki karena atribut ini sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta dapat mengetahui langkah-langkah apa saja yang bisa dilakukan dalam perbaikan kualitas pelayanan.

Penggunaan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada perbaikan kualitas pelayanan dimensi kepariwisataan ini berguna untuk menangkap suara konsumen (*voice of the customer*) dan memastikan bahwa kebutuhan konsumen tersebut diterjemahkan kedalam kebutuhan strategi, produk, dan proses secara tepat. Atribut-atribut yang ada pada perbaikan kualitas pelayanan dimensi kepariwisataan dapat kita ketahui atribut mana yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. *Quality Function Deployment* (QFD) ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan tentang perbaikan fasilitas, pelayanan, atraksi wisata, transportasi dan infrastruktur, informasi dan promosi, harga, dan jaminan keamanan yang harus diperbaiki terlebih dahulu, karena kalau perusahaan tidak menggunakan metode ini maka bisa saja perbaikan yang dilakukan perusahaan kurang tepat, atau tidak sesuai yang diinginkan konsumen. Metode ini juga dapat membantu perusahaan dalam meminimalkan biaya dalam perbaikan, karena perusahaan mengetahui atribut mana yang harus dilakukan terlebih dahulu, sehingga perbaikan bisa dilakukan bertahap.

Salah satu penyedia jasa hiburan, permainan dan wisata di Yogyakarta yang bisa menjadi salah satu pilihan keluarga adalah Kids Fun Parcs yang berlokasi di Jl. Wonosari Km.10 Sitimulyo, Piyungan, Bantul, Yogyakarta. Kids Fun Parcs sudah beroperasi sejak tahun 1998. Meskipun perusahaan ini sudah terbilang lama berdiri tetapi Kids Fun Parcs dapat mempertahankan

konsumennya hingga sekarang, dimana Kids Fun Parcs masih menjadi salah satu tujuan wisatawan yang sedang berwisata di Yogyakarta. Kids Fun Parcs ini merupakan wahana permainan Kids Fun terbesar di Yogyakarta, dimana terdapat wahana bermain anak-anak dan orang dewasa, terdapat 21 wahana permainan yang fantastis. Perbaikan kualitas pelayanan dimensi kepariwisataan sangat tepat untuk diterapkan di Kids Fun Parcs ini, karena banyak sekali wahana permainan yang ada sehingga fasilitas, pelayanan, jaminan keamanan, atraksi wisata perlu dilakukan perbaikan secara terus menerus agar konsumen selalu merasakan kenyamanan dan keamanan di Kids Fun Parcs Yogyakarta. Kids Fun Parcs Yogyakarta juga memiliki tema-tema yang unik dalam menarik konsumen khususnya untuk anak-anak, ada tema dinosaurus, bajak laut, koboi, dll.

Kids Fun Parcs ini belum memiliki pesaing yang sejenis tetapi melihat banyaknya perkembangan tempat rekreasi keluarga di Yogyakarta menuntut Kids Fun Parcs untuk melakukan perbaikan kualitas layanan terus menerus untuk memperhatikan harapan dan kepuasan konsumen secara lebih baik lagi. Banyaknya tempat rekreasi di Yogyakarta merupakan ancaman besar untuk Kids Fun Parcs.

Penelitian ini merupakan replikasi dari artikel Perbaikan Kualitas Layanan Jasa dengan Model *Service Quality* Dimensi Kepariwisata dan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus di PT. X Tempat Wisata Wahana Permainan).

B. Rumusan Masalah Penelitian

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan Kids Fun Parcs merupakan hal yang sangat penting walaupun perusahaan ini sudah berdiri lama dan merupakan wahana rekreasi terbesar di Yogyakarta, tetapi mereka harus tetap meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan untuk menghadapi para pesaing yang semakin ketat ini. Identifikasi masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan pengunjung pada kualitas pelayanan yang dirasakan di Kids Fun Parcs Yogyakarta?
2. Bagaimana ekspektasi konsumen di Kids Fun Parcs Yogyakarta?
3. Apa saja atribut-atribut yang diinginkan pada kualitas pelayanan di Kids Fun Parcs Yogyakarta?
4. Bagaimana cara perusahaan dalam memenuhi keinginan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi tanggapan pengunjung pada kualitas pelayanan yang dirasakan di Kids Fun Parcs Yogyakarta.
2. Mengidentifikasi kinerja berdasarkan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan jasa di Kids Fun Parcs Yogyakarta.
3. Mengidentifikasi dimensi dan atribut yang diinginkan pada kualitas layanan jasa di Kids Fun Parcs Yogyakarta.

4. Mengidentifikasi kebutuhan pengunjung atau *customer needs* dan memberikan usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas produk dan kualitas layanan jasa pada Kids Fun Parcs Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Hasil dari penelitian ini semoga bisa memberikan penjelasan dan bukti empiris tentang peningkatan kualitas pelayanan suatu jasa dengan menggunakan *Service Quality* (Servqual) dan *Quality Function Deployment* (QFD).

2. Manfaat Praktik:

a. Bagi Peneliti

Pengaktualisasian ilmu ekonomi khususnya dibangku kuliah dan pengembangan manajemen operasi yang telah didapatkan secara umum serta memberikan pemahaman tentang pengembangan kualitas pelayanan pada Kids Fun Parcs Yogyakarta dengan menggunakan *Service Quality* dan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

b. Bagi Perusahaan

Bisa memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan pada Kids Fun Parcs Yogyakarta dengan bantuan *Service Quality* dan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan pada Kids Fun Parcs Yogyakarta sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

c. Bagi Kalangan Akademis dan Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi kalangan akademis dalam penelitian-penelitian berikutnya yang relevan dan diharapkan dapat diperbaiki serta disempurnakan kelemahan-kelemahan yang muncul dalam penelitian.