

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Di era perkembangan teknologi yang semakin canggih, memungkinkan setiap individu atau kelompok ingin mendapatkan segalanya dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya dalam kapasitas memuaskan. Salah satunya adalah pemenuhan akan kebutuhan makanan dan minuman, mengingat kebutuhan tersebut merupakan hal yang utama dalam kehidupan manusia yang harus dipenuhi.

Pola hidup setiap individu atau kelompok yang meningkat demi memenuhi kebutuhannya menuntut setiap pemilik restoran mengubah dan mengembangkan strategi pelayanannya demi mengimbangi pesanan yang cukup banyak. (Santoso, 2019) Strategi pelayanan yang kompetitif dengan memanfaatkan teknologi yang ada akan menunjukkan keseriusan pihak restoran terhadap kepuasan pelanggan. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta menjamin rasa nyaman dan aman terhadap pelanggan, akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga pelanggan akan tertarik untuk kembali melakukan pembelian dan mengkonsumsi produk yang telah disediakan oleh pihak restoran.

Pada restoran Mcdonald melayani proses pemesanan produk dengan tiga lini, yaitu proses pemesanan *Counter (Dine in/Take Away)*, proses pemesanan melalui *Drive Thru* dan proses pemesanan dengan menggunakan mesin *Self Order Kiosk (SOK)*. pengembangan aplikasi SOK McDonalds perlu meningkatkan kepuasan konsumen dengan melakukan perbaikan pada jaminan, kebijakan pengembalian, tingkat layanan konsumen, kesejahteraan konsumen dan memiliki standarisasi dalam melayani konsumen.

Mesin SOK ini merupakan salah satu bentuk pengembangan yang dilakukan McDonald's Taman Geluran dalam meningkatkan pelayanan untuk kepuasan pelanggan. (Zuraidah, 2018). Mesin sok ini adalah sebuah layar *touch screen* yang canggih, terdapat bermacam macam varian menu yang ditampilkan, mulai dari makanan minuman, snak, dan es krim. Pelanggan yang memesan melalui mesin

sok ini pesannya akan langsung muncul pada monitor dapur restoran. Sehingga karyawan pada bagian dapur segera menyiapkan pesanan yang telah dipesan oleh pelanggan dan kemudian pesanan disajikan pada pelanggan dengan cepat dan tepat. Pelanggan tidak perlu menunggu pesannya terlalu lama.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aulia Putri (Yesika, 2021), mengenai Pengaruh E-Servqual Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sistem *Self Order Kiosk (SOK)* didapatkan hasil Bahwa untuk pengembangan aplikasi SOK McDonalds perlu meningkatkan kepuasan konsumen dengan melakukan perbaikan pada jaminan, kebijakan pengembalian, tingkat layanan konsumen, kesejahteraan konsumen dan memiliki standarisasi dalam melayani konsumen.

Namun masih ada permasalahan pada pelayanan yang terjadi. Banyak pelanggan yang mengeluh terhadap pelayanan yang telah diberikan baik dari segi fasilitas, kebersihan dll serta khususnya pada proses pemesanan menggunakan mesin *SOK*. Hal ini mengakibatkan terjadinya penumpukan jumlah pesanan dan memicu antrian panjang bagi pelanggan lainnya. Tidak hanya itu, hal ini juga berpotensi pada kenyamanan bagi pelanggan yang lainnya. Maka penting dilakukan penelitian dengan pendekatan metode *Kano* yang kemudian akan dianalisa dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)* guna mengetahui atribut perbaikan pelayanan berdasarkan harapan pelanggan serta sebagai bentuk pengembangan layanan restoran untuk masa yang akan datang.

1.2 Rumusan Masalah

Yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian dari pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan restoran McDonald pada 3 lini pemesanan yaitu *Counter (Dine in/Take Away)*, *Drive Thru* dan mesin *Self Order Kiosk (SOK)* ?
2. Atribut layanan apa yang menjadi prioritas perbaikan dan pengembangan berdasarkan hasil pengolahan data dengan *Kano-QFD*?

1.3 Batasan Masalah

Setelah dilakukan perumusan masalah, selanjutnya dilakukan penentuan batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini. Batasan masalah yang digunakan pada penelitian yaitu :

1. Penelitian ini hanya layanan pada 3 lini proses pemesanan Counter (*Dine In/Take Out*), *Drive Thru*, dan Mesin *Self Order Kiosk (SOK)* yang diberikan pihak restoran kepada pelanggan. Tidak pada proses pemesanan layanan Ojek online dan *Mcdelivery* (pesan antar)
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada McDonald's Taman Geluran.
3. Pada Penelitian ini tidak membahas masalah harga dan keuangan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang dibuat, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penilaian dari pelanggan terhadap layanan pada 3 lini proses pemesanan di Restoran McDonald.
2. Untuk mengetahui atribut apa saja pada 3 lini proses pemesanan yang menjadi prioritas perbaikan untuk pengembangan layanan pada restoran McDonald.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak. Berikut ini merupakan manfaat yang dapat diperoleh:

1. Bagi peneliti dan Pembaca

Meningkatkan wawasan dalam mengetahui layanan pemesanan pada 3 lini yang diberikan Mcdonald' Taman Geluran terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini diharapkan juga bisa menjadi referensi untuk

mendorong penelitian selanjutnya yang lebih dalam dan dilakukan pengembangan kualitas pelayanan.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi referensi perbaikan untuk atribut layanan jasa terutama dibidang *Food and Beverages*. Akan lebih baik pula jika usulan yang diberikan dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan pada restoran Mcdonald's Taman Geluran.

3. Bagi Universitas

Manfaat yang dapat diterima oleh Universitas diantaranya sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana kurikulum yang telah diterapkan sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja yang ahli dibidangnya, sebagai sarana pengenalan institusi pendidikan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya khususnya Jurusan Teknik Industri kepada perusahaan yang membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh Universitas.