

BAB I

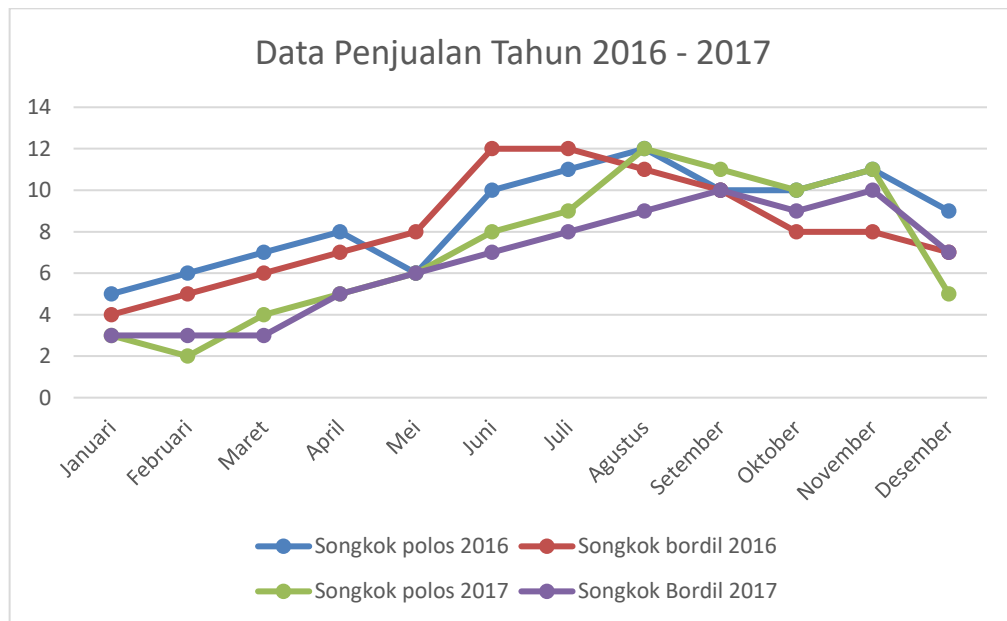
PENDAHULUAN

Pada bab I ini berisi mengenai latar belakang yang digunakan dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang digunakan dalam penelitian. Serta metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian.

1.1. Latar Belakang

Pada era saat ini, menghadapi perkembangan pasar yang semakin pesat, setiap perusahaan harus mampu bersaing secara global. Hal ini merupakan tantangan bagi perusahaan tersebut untuk mampu berkompetisi memberikan yang terbaik bagi konsumennya. Perusahaan harus mampu memenuhi keinginan konsumen dalam hal kualitas produk yang dihasilkan. Maka dari itu perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas produknya sebaik mungkin agar dapat bersaing dengan produk lainnya di pasaran. Karena hanya konsumen yang merasa puas yang akan melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa yang memberikan kepuasan baginya. Menurut (Christian Lasander,2013) kualitas produk yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas produk yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

UD. President putra merupakan salah satu perusahaan industri kecil yang bergerak di bidang pembuatan songkok dari berbagai jenis contohnya: songkok standart polos, songkok bordir. UD. President putra dikelola oleh Bapak M. Khohlil sekeluarga yang terletak di Jalan Gubernur Suryo, Kroman Kecamatan Gresik, yang merupakan sentra pembuatan songkok secara turun temurun, perusahaan produk ini tidak memiliki cabang. UD. President putra di wilayah gresik melayani penjualan kurang lebih dari 150 kodi songkok polos dan songkok bordil 75 kodi ditahun 2016 serta menjual 86 songkok polos dan 80 songkok bordil ditahun 2017 (sumber UD. President putra), pembuatan produk songkok ini juga masih dilakukan dengan cara manual dan sebagian sudah ada menggunakan mesin serta memiliki beberapa tahapan dalam pembuatan produk. Dan dapat dilihat pada tabel 1.1. di bawah ini

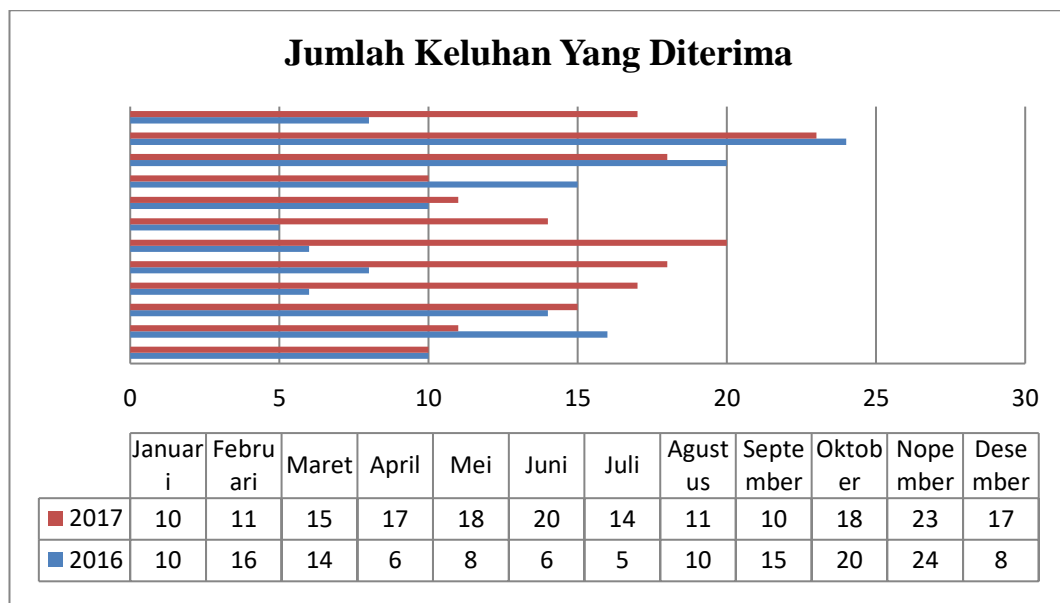
Tabel 1.1. Data Penjualan Produk Tahun 2016-2017**Tabel 1.2.** Penurunan Penjualan Songkok tahun 2016 – 2017

	Songkok Polos 2016	Songkok Bordil 2016	Songkok Polos 2017	Songkok Bordil 2017
Januari	5	4	3	3
Februari	6	5	2	3
Maret	7	6	4	3
April	8	7	5	5
Mei	6	8	6	6
Juni	10	12	8	7
Juli	11	12	9	8
Agustus	12	11	12	9
September	10	10	11	10
Oktober	10	8	10	9
Nopember	11	8	11	10
Desember	9	7	5	7

Sumber: UD. President putra Gresik 2017

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa penjualan Songkok mengalami perkembangan penjualan dari tahun 2016 hingga 2017. Namun, terjadi penurunan pada bulan Januari, Februari, Maret tahun 2016 , pada tahun 2016 penjualan juga mengalami penurunan pada bulan Januari, Februari, Maret. Hal tersebut UD. President putra dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas produk, terutama jika terjadi peningkatan penjualan pada bulan-bulan tertentu seperti saat hari besar (hari raya, natal dan tahun baru), karena pelanggan akan turut menentukan besar kecilnya laba yang diperolehnya.

Dalam kegiatannya, proses produksi kadang mengalami kesalahan dalam pembuatan produk tersebut. Hal tersebut pun maklum terjadi, mengingat pengerjaan di lakukan manual dan sebagian ada juga yg mesin, tidak hanya terjadi karena *human error* saja akan tetapi juga faktor jahitan tidak rapi dan jahitan dobel. Berikut adalah tabel dari keluhan yang diajukan oleh pelanggan pada UD. President putra Gresik pada tahun 2016-2017.

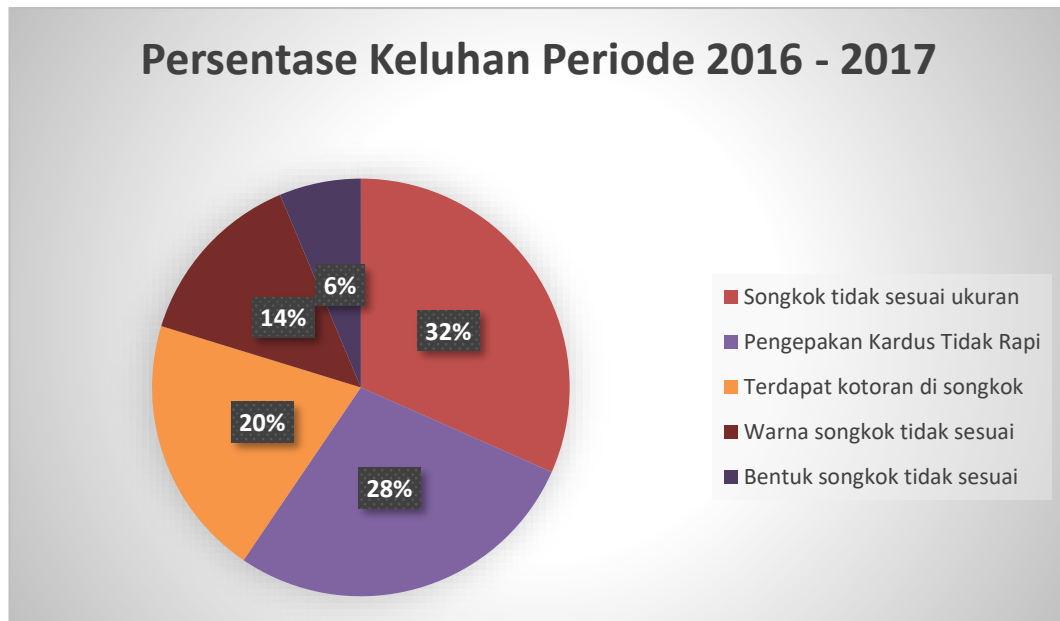


Tabel 1.3 Grafik Jumlah Keluhan Yang Diterima

Sumber: (UD. President putra)

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa penjualan Songkok mengalami peningkatan jumlah keluhan dari tahun 2016 hingga 2017. Pada tahun 2016 bulan Maret April Mei dan Juni tingkat jumlah keluhan lebih dari 60 keluhan yang

diterima. Keluhan para pelanggan bisa di salurkan melalui konsumen dan didata oleh UD. President putra.



Tabel 1.4 Presentase Keluhan Periode 2016-2017

Sumber: (UD. President putra)

Keluhan-keluhan yang di alami oleh pelanggan adalah songkok tidak sesuai ukuran dengan presentase 32%, Pengepakan kardus tidak rapi dengan presentase 28%, Terdapat kotoran di songkok dengan presentase 20%, Warna songkok tidak sesuai dengan presentase 14% dan Bentuk songkok tidak sesuai 6%. Hal tersebut menyebabkan UD. President putra dituntut untuk lebih meningkatkan mutu Produk dan memberikan tingkat kepuasan produk yang baik dan perusahaan dapat mengetahui besar kecilnya laba yang diperoleh.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka pada penelitian ini pengukuran prosuk UD. President putra menggunakan pendekatan *user based-approach* yaitu mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuisisioner selanjutnya di gunakan pendekatan dengan Metode *Kano* untuk mengkategorikan atribut keinginan konsumen kedalam kategori *Kano* lalu diintegrasikan kedalam metode *Quality Function Deployment (QFD)* dan kemudian mengevaluasi pelayanan dengan kemampuan secara sistematis dalam pemenuhan keinginan pelanggan tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Setelah melihat permasalahan yang ada, masalah yang diangkat adalah:

1. Bagaimana kualitas Produk songkok pada UD. President putra saat ini?
2. Atribut kualitas produk apa yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan Produk songkok pada UD. President putra?
3. Bagaimana menganalisa kualitas Produk songkok pada UD. President putra dengan Metode Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD)?
4. Apa rekomendasi yang dapat diusulkan untuk perbaikan pelayanan pada UD. President putra berdasarkan hasil Model Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD)?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas Produk Songkok apa saja pada UD. President putra.
2. Mengetahui atribut kualitas Produk Songkok yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan UD. President putra.
3. Menganalisa kualitas Produk Songkok pada UD. President putra dengan *Metode Kano* dan *Quality Function Deployment* (QFD).
4. Mengusulkan rekomendasi yang dapat diusulkan untuk perbaikan Produk Songkok pada UD. President putra berdasarkan hasil *Model kano* dan *Quality Function Deployment* (QFD).

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Diketahui kualitas Produk Songkok pada perusahaan UD. President putra saat ini.
2. Diketahui atribut kualitas Produk Songkok yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen UD. President putra gresik.
3. Diketahui hasil analisis dari kualitas Produk Songkok perusahaan dengan menggunakan *Metode Kano* dan *Quality Function Deployment* (QFD).
4. Mampu merekomendasikan usulan perbaikan berdasarkan hasil analisa dari penerapan *Quality Function Deployment* (QFD sebagai upaya kualitas pelayanan perusahaan).

1.5. Batasan Masalah

Mempertimbangkan akan keadaan dan objek penelitian serta terbatasnya waktu pengambilan sampel serta data, maka dilakukan pembatasan masalah agar tidak ada penyimpangan penelitian dan untuk lebih mengarah pada titik objek yang akan diteliti.

Adapun batasan masalah dalam penyusunan proposal penelitian ini adalah:

1. Responden dalam penelitian ini adalah perorangan yang setiap pembeliannya dia selalu membeli Produk songkok di UD. President putra lebih dari 1 tahun.
2. Lokasi penelitian atau wilayah studi dan pengambilan data hanya pada lingkup UD. President putra Gresik.
3. Produk songkok yang digunakan sebagai pembanding adalah UD. Nuzula.

1.6. Asumsi-asumsi

Ada beberapa asumsi dapat digunakan untuk membantu memecahkan masalah yang berkaitan dengan pengumpulan data yaitu:

1. Selama penelitian pelayanan berjalan normal artinya tidak terjadi perubahan alur proses selama dilakukan penelitian.

2. Pada proses pengambilan sampel digunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan peluang kesalahan sebesar 5%.
3. Responden dalam penelitian ini mengetahui dan pembelian Produk songkok selalu di UD. President putra.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibuat untuk mempermudah penulis dalam penyusunan laporan, supaya penulisan laporan dapat terstruktur dengan baik serta mudah dipelajari oleh pembaca. Adapun sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi hal-hal yang mengawali penelitian, yaitu latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah yang hendak dipecahkan dalam penelitian, tujuan-tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, asumsi dan batasan penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir ini.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung konsep-konsep dan metode-metode yang dipakai dalam penelitian. Teori-teori tersebut menjadi acuan dan pedoman dalam melakukan langkah-langkah dalam penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi urutan langkah-langkah sistematis yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, mulai dari perumusan masalah hingga penarikan kesimpulan dan saran dalam pembuatan laporan. Langkah-langkah ini merupakan pedoman bagi penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi tentang proses pengumpulan data yang didapat dari metode pengumpulan data yang telah ditetapkan, serta proses-proses pengolahan data

menggunakan metode-metode pengolahan data yang telah ditetapkan dalam metodologi penelitian.

BAB V Analisa dan Interpretasi Data

Bab ini berisi tentang analisa dan interpretasi untuk hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Analisa dilakukan secara berurutan sesuai dengan langkah-langkah pengolahan yang dilakukan.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil yang diperoleh dari pengolahan data serta saran yang diperlukan dalam menyempurnakan laporan ini di masa yang akan datang.

Daftar Pustaka

Lampiran