

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia industri pada era sekarang ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini mendorong industri manufaktur ataupun industri jasa dituntut untuk bersaing secara kompetitif. Kondisi tersebut membuat perusahaan melakukan berbagai cara untuk mempertahankan atau memperbaiki strategi perusahaan untuk dapat bertahan dan terus berkembang ditengah gencarnya persaingan usaha. Oleh sebab itu, perusahaan perlu mengembangkan suatu strategi yang tepat agar perusahaan dapat mempertahankan dan memperbaiki kinerja perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang perusahaan berikan.

Seperti yang kita ketahui saat ini, Indonesia merupakan Negara berkembang yang memiliki banyak sektor industri, salah satunya merupakan sentra Usaha Kecil Menengah (UKM). Salah satu sentra industri Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yaitu Pengrajin Gamelan Reog Ponorogo Mbah Djikun yang beralamat di Jl. Yos Sudarso, Paju, Ponorogo adalah sebuah usaha yang memproduksi seperangkat gamelan yang digunakan untuk mengiringi tarian Reog Ponorogo yang berdiri sejak 1970. Usaha Pengrajin Gamelan Mbah Djikun merupakan usaha yang bergerak di bidang produksi dan pemasaran gamelan terutama di kabupaten Ponorogo. Selain Ponorogo, pengrajin juga mengirim produknya ke Madiun, Trenggalek, serta Solo. Dari hasil observasi, diketahui bahwa perkembangan Pengrajin Gamelan dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang cukup baik, hal itu dikarenakan beberapa pendukung, antara lain kualitas produk dan distribusi. Selain bekerja sama dengan Dinas Pariwisata Kabupaten Ponorogo, kini produk gamelan Reog semakin dikenal masyarakat luas, karena juga telah bekerjasama dengan Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo sebagai sarana pengenalan dan penanaman budaya lokal Reog Ponorogo kepada pelajar di Kabupaten Ponorogo, baik itu pelajar SD, SMP, maupun SMA/ sederajat. Namun demikian, saat ini usaha pembuatan gamelan Mbah Djikun

memiliki banyak pesaing usaha sejenis, yang hasil dari penjualan masing-masing pengrajin gamelan berbeda-beda. Hal itu dikarenakan kualitas produk yang tidak sama antara satu pengrajin dengan pengrajin lainnya. Serta ketahanan atau kualitas suara dari gamelan yang kurang stabil merupakan salah satu faktor penting yang diungkapkan oleh pemilik usaha gamelan Mbah Djikun. Hal ini tentu dapat menimbulkan masalah mengingat banyaknya produk sejenis yang terdapat di pasaran yang pada akhirnya akan menimbulkan dampak pada volume penjualan. Untuk mengurangi produk dengan kualitas yang semakin menurun, produsen gamelan memerlukan upaya untuk terus mempertahankan atau memperbaiki produk yang mereka buat, khususnya pada produk bonang gamelan yang saat ini menjadi salah satu produk yang sering dipesan dan diperbaiki apabila terdapat suara bonang yang berubah dalam jangka waktu tertentu setelah pemakaian.

Usaha Pengrajin Gamelan Mbah Djikun perlu berkomitmen untuk meningkatkan kualitas bonang pada gamelan reog sesuai dengan keinginan pelanggan dan menciptakan kesetiaan konsumen agar perusahaan tetap bertahan dan menghasilkan profit. Dalam menindaklanjuti hal tersebut, Usaha Pengrajin Gamelan Mbah Djikun merasa perlu untuk melakukan penilaian terhadap kualitas produk bonang pada gamelan yang selama ini telah diberikan kepada pelanggan. Penilaian kualitas produk suatu usaha bersifat kualitatif dan sangat relatif bagi setiap pelanggan yang membeli gamelan sehingga diperlukan *tools* yang dapat digunakan untuk menerjemahkan keinginan konsumen terhadap produk gamelan tersebut adalah *Quality Function Deployment* (QFD). QFD telah dikenal sebagai suatu *tool* yang dapat digunakan untuk menerjemahkan keinginan pelanggan terhadap kualitas produk atau jasa yang ditawarkan untuk memastikan tercapainya kepuasan pelanggan. Fokus utama dari QFD adalah terletak pada kepentingan dan harapan pelanggan yang mengacu pada suara pelanggan, dan melibatkan pelanggan pada proses pengembangan produk sedini mungkin. Proses QFD dimulai dengan memahami suara pelanggan (*Voice of Customer*) kemudian berlanjut melalui empat aktifitas utamanya yaitu perencanaan produk, desain produk, perencanaan proses, serta perencanaan pengendalian proses. Namun pada penelitian ini penulis telah mencapai tujuan penelitian yaitu mengetahui urutan prioritas atribut yang perlu dikembangkan melalui aktifitas pertama yakni

sampai pada tahap *House of Quality* sehingga peneliti tidak akan melakukan desain produk ulang (*redesign product*) mengingat jenis produk yang diteliti telah memiliki bentuk yang sesuai dengan kebutuhan penggunaanya.

Setelah pihak pengrajin mengetahui tingkatan prioritas atribut yang dapat dikembangkan dari hasil *House of Quality* yang diterapkan maka pengrajin dapat menentukan atribut apa yang perlu diperbaiki pada produk bgamelan reog khususnya pada gamelan jenis bonang secara berturut-turut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan penjualan produk gamelan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalahnya adalah sebagai berikut : “Bagaimanakah menentukan strategi peningkatan kualitas produk bonang pada Gamelan Reog Ponorogo menggunakan pendekatan *House of Quality* pada metode *Quality Function Deployment*?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penyusun tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap produk bonang pada gamelan Reog Ponorogo.
2. Menyusun matriks rumah kualitas untuk mengetahui tindakan apa yang akan dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk bonang pada gamelan Reog Ponorogo.

1.4 Batasan Masalah

Agar masalah yang dianalisa dapat mengarah pada tujuan yang diharapkan penulis, maka pembahasan difokuskan ke :

1. Berdasarkan wawancara, penelitian difokuskan kepada pelanggan yang pernah membeli/ memesan bonang gamelan dan pengepul karena memiliki persentase angka penjualan yang lebih tinggi dari total penjualan.

2. Persaingan dengan kompetitor untuk penelitian ini tidak dibahas secara lebih mendalam.
3. Penelitian dilakukan di Usaha Pengrajin Gamelan Reog Mbah Djikun.
4. Penggunaan QFD hanya sampai pada fase satu yaitu *House of Quality*.
5. Suara pelanggan (*Voice of Customer*) untuk pembuatan kuesioner didapatkan dari suara konsumen bonang gamelan dan wawancara yang dilakukan dengan pihak pengrajin gamelan mbah Djikun.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Pengusaha Kerajinan Gamelan

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam kebijakan perusahaan yang telah dilakukan, dimana hasil penelitian dapat digunakan untuk evaluasi bagi perusahaan dalam usaha meningkatkan kualitas produk di Usaha Kerajinan Gamelan Reog Mbah Djikun.

b. Akademik

Menambah daftar pustaka untuk arsip dan bahan pertimbangan dalam pembuatan Tugas Akhir.

c. Penulis

Digunakan sebagai sarana mempraktekkan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan terhadap permasalahan yang dihadapi perusahaan. Dengan melakukan penelitian dapat menambah wawasan dan bekal bagi peneliti mengenai peningkatan kualitas produk yang tepat dalam suatu perusahaan.