

BAB I

PENDAHULUAN

Bab I pendahuluan ini berisi hal yang mendorong pentingnya dilakukan penelitian tugas akhir ini. Pada bab ini akan diuraikan proses mengidentifikasi masalah pada penelitian tugas akhir. Adapun komponen yang terdapat dalam bab penduluan ini meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah Batasan masalah, tujuan tugas akhir dan manfaat kegiatan penelitian tugas akhir ini.

1.1 Latar Belakang

Industri merupakan sebuah sektor yang secara nyata mampu memberikan sumbangsih yang sangat besar terhadap pendapatan nasional maupun pendapatan daerah. Pasar bebas saat ini memberikan tantangan tersendiri bagi pengusaha IKM untuk terus mengembangkan produknya menjadi lebih baik dengan inovasi-inovasi yang dapat dikembangkan. Dari beberapa alasan yang ada, mengharuskan pelaku IKM batik dibangalkan untuk meningkatkan daya saing industri, salah satu caranya adalah dengan dengan mengevaluasi kualitas dari produk tersebut. Kualitas produk merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang pemakaiannya sesuai dengan kebutuhan serta harapan dari pelanggan. Menurut (Hidayat 2009) dalam (Irawan, dkk 2013) kualitas produk menjadi faktor yang sangat penting dan berpengaruh dalam penciptaan kepuasan pelanggan. Kualitas produk adalah faktor yang menjadi penentu kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuassan yang kompleks. Dengan kualitas produk yang sangat baik maka keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap suatu produk akan terpenuhi. Jika mutu produk yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka kualitas yang dipersiapkan akan memuaskan. Menurut (Umar 2008) dalam (Irawan, dkk 2013) kepuasan adalah respon untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kepuasan adalah hasil penilaian dari pelanggan Kepuasan adalah hasil penilaian dari pelanggan bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

Menurut (Ma'ruf dkk, 2015) Batik merupakan suatu teknik pewarnaan berpenghalang lilin (*wax-resist dyeing*) yang digunakan pada tekstil. Terus bertambahnya permintaan terhadap batik, tentunya berdampak pula pada bertambahnya industri batik itu sendiri. Namun, bertambahnya industri tidak sejalan dengan perkembangan dari masing-masing industri batik itu sendiri terutama dalam tingkat produktivitas yang cenderung sama atau bahkan lebih rendah walaupun

terdapat peningkatan jumlah permintaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa para pelaku industri batik saat ini belum mampu untuk memenuhi terhadap peningkatan pasar. Hal ini juga akan menyebabkan menurunnya kualitas batik. (Menurut Adieba, dkk 2016) Pada saat ini, perusahaan kecil maupun perusahaan besar membutuhkan sistem maupun proses pengelolaan dan produksi dengan baik. Proses produksi yang dimaksud harus mengutamakan hasil produk yang berkualitas tinggi. Namun keterbatasan alat produksi menyebabkan proses produksi yang kurang maksimal. Perkembangan peradaban manusia telah memicu peningkatan kebutuhan dan keinginan baik dalam jumlah, variasi jenis, dan tingkat mutu. Perkembangan ini menimbulkan tantangan untuk dapat memenuhi keinginan tersebut dengan cara meningkatkan kemampuan dalam menyediakan dan menghasilkan suatu produk. Peningkatan kemampuan dalam penyediaan dan penghasilan suatu produk merupakan usaha yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan secara efektif dan efisien. Usaha ini dilakukan agar perusahaan mendapatkan keuntungan maksimal.

Batik madura khususnya batik bangkalan memiliki corak warna warni dengan warna yang kuat *style* yang elegan menjadikan batik bangkalan madura mempunyai nilai jual yang tinggi, akan tetapi IKM batik harus memiliki konsistensi atas kualitas produk baik barang maupun jasa dengan memperhatikan kepuasan pelanggan. Kegagalan suatu produksi akan memicu perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas suatu produk. Dalam proses produksi, diharapkan menghasilkan produk yang sempurna (*good unit*), tetapi juga akan muncul kemungkinan menghasilkan produk yang kurang baik atau produk rusak yang tidak diharapkan pada awalnya. Pada kenyataannya, produk rusak atau gagal akan selalu mengiringi produk sempurna dalam suatu produksi. Hal ini bisa terjadi karena beberapa faktor, misalnya pemilihan bahan baku yang kurang baik, tenaga kerja yang kurang memadai atau tidak mempunyai keahlian yang cukup dalam memproses suatu produk, dan alat-alat produksi. Kota bangkalan merupakan daerah yang memiliki banyak IKM Batik, banyaknya persaingan dalam IKM batik membuat pemilik IKM batik dibangkalan untuk tetap eksis. IKM batik peri kecil bangkalan memproduksi batik khas bangkalan madura. IKM peri kecil burneh bangkalan adalah salah satu IKM batik tulis yang sudah cukup lama berdiri dan salah satu IKM yang memproduksi batik didaerah tersebut, banyaknya pesanan yang diperoleh dari pelanggan membuat IKM batik peri kecil harus memperhatikan kualitas dari setiap produknya yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana mengidentifikasi atribut batik yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan *House Of Quality*?

2. Bagaimana penerapan matriks *House Of Quality* untuk menerapkan metode *Quality Function Deployment* untuk meningkatkan kualitas produk batik di IKM Batik Perikecil Burneh Bangkalan?

1.3 Batasan dan Asumsi penelitian

Agar dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan baik maka akan dilakukan batasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada produk batik Peri Kecil Burneh Bangkalan
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *QFD (Quality Function Deployment)*
3. Responden dari penelitian ini adalah konsumen dari produk batik Peri Kecil Burneh Bangkalan

Sedangkan asumsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas produk batik IKM Peri Kecil Burneh Bangkalan tidak mengalami perubahan saat dilakukannya penelitian ini.
2. Responden untuk memenuhi penelitian ini tidak dibedakan jenis kelamin dan pekerjaannya.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mendapatkan atribut batik yang memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta kepuasan konsumen dengan *House Of Quality*
2. Menganalisis penyusunan matriks *House Of Quality* untuk menerapkan metode *Quality Function Deployment* di IKM Batik Peri Kecil Burneh Bangkalan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat bagi penulis

QFD (Quality Function Deployment), pengembangan kualitas, pengembangan produk dan proses produksi Memperluas ilmu yang di dapat selama dibangku kuliah khususnya mengenai

1.5.2 Manfaat praktis (Pemecahan Masalah)

1. Memberikan usulan perbaikan produksi batik yang sesuai dengan *customer needs*, sehingga IKM peri kecil kecamatan burneh kabupaten bangkalan dapat memperbaiki kualitas produk batiknya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.