

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu merupakan pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan asumsi yang akan dijelaskan sebagai berikut.

1.1 Latar Belakang

Pulau Madura merupakan salah satu pulau di Indonesia yang memiliki empat kabupaten seperti Bangkalan, Sampang, Pamekasan, dan Sumenep dengan beraneka ragam kebudayaan yang menjadikan ciri khas dari kabupaten tersebut. Aneka ragam kebudayaan dari pulau Madura seperti kerajinan tangan, kesenian, bahasa, tradisi daerah dan lain-lain. Kebudayaan yang paling dikenal di pulau Madura yaitu kerajinan tangan yang salah satunya adalah kain batik.

Menurut Zayyadi (2019), batik merupakan suatu kesenian berbentuk kain yang digambar menggunakan canting dan malan. Batik merupakan salah satu kerajinan tangan warisan budaya Indonesia yang dimiliki oleh seluruh wilayah yang ada di Indonesia. Batik di setiap wilayah memiliki ciri dan motif khas yang sesuai dengan keberadaan dari wilayah tersebut. Wilayah produsen batik terbanyak yang ada di pulau Madura yaitu pada Kabupaten Bangkalan lebih tepatnya berada di desa Tanjung Bumi. Tanjung Bumi merupakan salah satu desa yang berada di Kabupaten Bangkalan yang terkenal dengan sentra kerajinan Batik yang ada di pulau Madura. Hal ini berdampak baik karena selain dapat memperkenalkan potensi yang dimiliki, juga dapat pendapatan di desa Tanjung Bumi. Batik yang berasal dari Tanjung Bumi memiliki motif berupa batik pesisir dengan ciri khasnya yaitu warna terang atau mencolok yang menggambarkan konsep hubungan di dalam masyarakat pulau Madura.

Perkembangan industri pengolahan batik yang semakin pesat di Tanjung Bumi menyebabkan banyaknya persaingan antar pengrajin batik. Hal ini menyebabkan pengrajin batik berlomba-lomba untuk memenangkan minat beli konsumen dengan cara memberikan produk dengan kualitas terbaik agar dapat memenuhi tingkat

kepuasan konsumen. Menurut Afnina (2018), kualitas atau mutu merupakan suatu karakteristik pada produk atau jasa yang menunjukkan kepuasan untuk memenuhi permintaan konsumen. Kualitas produk merupakan suatu usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen pada produk atau jasa. Kedudukan kualitas menjadi sangat penting sejak persaingan pasar dunia semakin ketat. Menanggapi keinginan dan kebutuhan konsumen tersebut, pengrajin batik dituntut untuk mempertahankan dan melakukan perbaikan kualitas produk terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen yang belum terpenuhi.

CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi merupakan salah satu pengrajin yang memproduksi batik tulis Tanjung Bumi. CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi dipilih oleh peneliti dikarenakan pada dua tahun terakhir, jumlah pelanggan mengalami penurunan. Data penjualan yang didapat pada CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi, jumlah penjualan produk batik tulis pada tahun 2017 sebanyak 2230 lembar, pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebanyak 2500 lembar, sedangkan pada tahun 2019 mengalami penurunan sebanyak 1870 lembar. Data penjualan jenis batik pada CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi berdasarkan penelitian dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Data penjualan batik CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi
(sumber: pemilik CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi)

No	Jenis Batik	Jumlah Pembelian Batik/Lembar		
		2017	2018	2019
1	Batik Tulis	2230	2500	1870

Penurunan jumlah pembelian produk batik tulis dikarenakan konsumen belum merasa puas terhadap kualitas produk batik yang diberikan CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi, konsumen selalu membandingkan produk batik tersebut dengan produk batik lainnya. Keluhan konsumen yaitu berupa rasa tidak nyaman saat digunakan sebagai bahan baju, warna yang cenderung cepat luntur, dan ketidakmudahan dalam perawatannya. Hal tersebut membuat konsumen beranggapan bahwa CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi belum bisa memenuhi keinginan

dan kebutuhan konsumen, sehingga pengelola perlu melakukan peningkatan atau perbaikan terhadap kualitas produk batik tulis agar dapat mempertahankan konsumen lama dan menarik konsumen baru. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut dari keluhan konsumen, pengelola perlu menjabarkan maksud dari karakteristik keluhan konsumen berupa rasa tidak nyaman saat digunakan sebagai bahan baju, warna yang cenderung cepat luntur, dan ketidakmudahan dalam perawatannya. Oleh karena itu, penelitian ini akan menggunakan model Kano untuk menjelaskan keinginan dan kebutuhan konsumen yang belum spesifik, jelas dan rinci berdasarkan maksud dari karakteristik keluhan konsumen tersebut. Setelah menerjemahkan keluhan konsumen menggunakan model Kano, maka perlu dikembangkan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan dan dilakukan perbaikan sesuai dengan keluhan konsumen, maka pengelola harus melakukan penyelesaian secara teknis untuk dapat memperbaiki keluhan konsumen yang belum tercapai, sehingga dari latar belakang tersebut dapat diangkat judul skripsi yaitu **“PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DAN MODEL KANO UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK BATIK TULIS (Studi Kasus: CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi di Bangkalan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diambil dari latar belakang penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Atribut apa saja yang menjelaskan spesifik berdasarkan keluhan konsumen dan atribut mana yang menjadi prioritas untuk dikerjakan pada produk batik tulis CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi berdasarkan model Kano?
2. Bagaimana menerjemahkan keinginan dan kebutuhan konsumen menjadi respon teknis untuk digunakan sebagai perbaikan kualitas produk batik pada CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi berdasarkan integrasi model Kano dan metode *Quality Function Deployment* (QFD)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Menerjemahkan dan membuat prioritas atribut sesuai dengan keluhan konsumen untuk meningkatkan kualitas produk batik tulis CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi berdasarkan model Kano.
2. Melakukan rancangan perbaikan kualitas produk batik pada CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi dengan respon teknis berdasarkan keluhan konsumen menggunakan integrasi model Kano dan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Bagi perusahaan bermanfaat untuk mengetahui atribut kualitas produk batik tulis pada CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi yang dibutuhkan konsumen sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan dan peningkatan pada kualitas produk batik tulis.
2. Bagi peneliti bermanfaat sebagai media untuk mengaplikasikan pembelajaran dan pemahaman terhadap teori pada saat kuliah dengan realitanya serta memberikan kontribusi kepada perusahaan agar dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan pengambilan data kuesioner.
2. Penelitian melibatkan responden yang membeli produk atau konsumen pada CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi.
3. Penelitian ini hanya sampai tahap rekomendasi tidak sampai tahap penerapan.

1.6 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Hasil kuesioner merupakan pendapat konsumen yang sebenar-benarnya.
2. Tidak terjadi perubahan kualitas produk selama penelitian berlangsung.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini dengan gambaran sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan latar belakang masalah yang diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian yang diteliti, manfaat penelitian yang diteliti, batasan masalah yang diteliti, asumsi yang digunakan penelitian serta menjelaskan sistematika penulisan dari penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan tentang pengertian atau landasan teori yang bersangkutan pada permasalahan dengan menggunakan metode QFD dan model Kano.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III menjelaskan tentang alur proses penelitian dari awal sampai akhir.

BAB IV PENGOLAHAN DATA

Bab IV menjelaskan tentang gambaran umum CV. Sumber Arafat Batik Tulis Tanjung Bumi pada tahapan pengolahan data dan hasil penelitian dari skripsi ini mulai dari pengumpulan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari skripsi atau penelitian ini