

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

*Home Industry* atau usaha rumahan adalah salah satu alternatif disetiap usaha yang bisa dikembangkan. Meskipun *home industry* sering dianggap tidak memiliki kualitas produk yang bagus seperti industri-industri lainnya. Setiap *home industry* dituntut agar mampu menciptakan produk dengan spesifikasi yang terbaik agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi secara optimal. Upaya peningkatan kualitas harus dilakukan secara menyeluruh dan terus-menerus sesuai perkembangan selera konsumen. Hal ini disebabkan kriteria kualitas untuk setiap barang akan berbeda-beda, baik dalam jenis maupun tingkat penggunaannya, serta dapat mempengaruhi kualitas dan kepuasan konsumen.

Kepuasan pelanggan dalam dunia industri adalah salah satu hal penunjuk keberlangsungan industri terutama industri makanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Tidak adanya pilihan rasa dari roti bakar dari industri Cahaya Niaga menyebabkan menurunnya daya minat masyarakat untuk membeli roti bakar tersebut.

Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh pedagang adalah dengan meningkatkan kualitas produk terhadap kepuasan konsumennya, seperti memberikan variasi rasa, mempengaruhi desain kemasan, dan lain-lain. Dengan adanya kualitas produk yang baik, maka pedagang tidak perlu takut untuk kehilangan konsumen, karena setiap konsumen akan merasakan kepuasan tersendiri atas produk yang mereka dapatkan sehingga konsumen tersebut merasa nyaman untuk berbelanja.

Menurut Fandy Tjiptono, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan *home industry*. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama terhadap harapan pelanggan serta kebutuhannya. Dengan demikian *home industry* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana *home*

industri memaksimalkan pengalaman para pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Studi kasus pada Tugas Akhir ini dilakukan di *home* industri Cahaya Niaga. *Home* industri Cahaya Niaga merupakan usaha kecil menengah yang menghasilkan produk roti. Dengan banyaknya *home* industri penghasil roti di daerah Padang, mengakibatkan terjadinya persaingan diantara pedagang yang menghasilkan produk serupa. Oleh karena itu, setiap pedagang harus memiliki trik tertentu agar konsumen yang telah mereka miliki tidak beralih ke pedagang lain. Kepuasan konsumen menjadi faktor penentu atas keberhasilan suatu bisnis, tentunya setiap pedagang harus melakukan perbaikan berkelanjutan agar mendapatkan hati dari masyarakat, para pedagang harus selalu melihat apa kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh pedagang adalah dengan meningkatkan kualitas produk terhadap kepuasan konsumennya. Seperti memberikan inovasi baru kepada produk yang produksi dengan cara menambah variasi rasa, pembaruan desain kemasan, dan lainnya.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yaitu model Kano. Model Kano atau diagram *kano* ditemukan oleh professor Noriyaki Kano dari Tokyo *University OF Science*. Model kano adalah sebuah diagram yang membagi spesifikasi dari produk yang diberikan kepada pelanggan dan juga suatu teori yang dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap yang diberikan oleh peroduk atau jasa, seperti kesesuaian rasa dengan lidah konsumen.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Kepuasan konsumen yang tidak terpenuhi sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan suatu usaha yang sedang digeluti. Hal ini dikarenakan konsumen akan akan memberikan kesan yang kurang baik terhadap *produk* yang dihasilkan. Kesan inilah yang pada nantinya akan menjadi pertimbangan bagi setiap konsumen, apakah akan tetap membeli produk tersebut atau beralih ke produk yang lain. Dengan menggunakan model Kano, dapat diperkirakan aspek-aspek yang dapat meningkatkan penjualan roti. Pendekatan Model KANO digunakan untuk menentukan atribut mana yang menjadi keunggulan dan kelemahan berdasarkan dimensi *service quality* sesuai dengan keinginan konsumen. Atas dasar

inilah peneliti ingin melakukan suatu penelitian tentang kualitas produk. Oleh karena itu, dikembangkanlah konsep lain tentang QFD dengan mengintegrasikan penggunaan model kano pada QFD (Agung,2006). Model ini dapat membantu dalam proses pemilihan atribut tersebut. Dengan konsep model Kano dan QFD, pemilihan atribut dapat memperhatikan pengaruh dari masing-masing kebutuhan pada tingkat kepuasan konsumen. **“Peningkatan Kualitas Produk Industri Cahaya Niaga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model Kano pada Quality Function Deployment”**

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Uraikan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan produk Roti Bakar Cahaya Niaga.
2. Mengklasifikasi atribut kebutuhan pelanggan berdasarkan Model Kano.
3. Strategi peningkatan kualitas pada produk dengan menggunakan model QFD (*Quality Function Deployment*).

### **1.4. Batasan Masalah**

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian adalah:

1. Responden yang dipilih yaitu pelanggan / konsumen Industri Cahaya Niaga.
2. Data penelitian hanya diambil dari produk roti Bakar.
3. Data penelitian dilakukan pada bulan Desember 2020 di industry Cahaya Niaga.
4. Penelitian ini tidak menghitung *cost*.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan secara singkat tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah serta asumsi dan sistematika penulisan.

## **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Pada bab ini akan dibahas mengenai semua teori yang berkaitan sehingga dapat mendukung dalam pemecahan masalah yang dihadapi perusahaan.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang langkah-langkah dan metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir mulai dari objek penelitian, metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dan diagram alir penelitian.

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini membahas tentang pengumpulan data pada saat penelitian dan tata cara pengolahan data yang sudah didapatkan.

## **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan analisis yang sudah didapatkan pada bab sebelumnya.

## **BAB VI KESIMPULAN**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan saran-saran penulis untuk kemajuan pelaksanaan penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**