

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri sandang di Indonesia sudah berkembang pesat. Tak hanya industri besar yang dapat memberikan inovasi-inovasi terbaru mereka namun industri kecil pun sudah mulai berkembang cepat. Seperti Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang berada di beberapa daerah. Menurut **Soejoto dan Kaluge (2005)** data empiris menunjukkan barang konsumsi lebih disukai dibandingkan barang modal.

Usaha Kecil dan Menengah (UKM) mempunyai peran yang penting dalam meningkatkan perekonomian negara. Pada saat perekonomian negara sedang krisis, kemampuan UKM itu sendiri dalam bertahan di kondisi yang krisis membuktikan bahwa sektor UKM merupakan salah satu sektor usaha yang tangguh. Menurut Berry, et all, (2001) bahwa terdapat tiga alasan mengapa negara berkembang belakangan ini memandang penting keberadaan usaha kecil dan menengah yaitu alasan pertama karena kinerja usaha kecil menengah ini lebih baik dalam hal menghasilkan tenaga kerja yang produktif. Kedua, sebagai bagian dari dinamikanya, usaha kecil dan menengah sering mencapai peningkatan produktifitasnya melalui investasi dan perubahan teknologi. Ketiga, diyakini bahwa usaha kecil dan menengah lebih unggul dalam hal fleksibilitas dari pada usaha besar.

Industri kecil dan menengah memiliki pertumbuhan yang pesat di Indonesia yang di dominasi dengan industri pangan dan sandang. Dengan inovasi yang diberikan oleh industri kecil dan menengah ini maka muncul lah desain, model, dan cara pengolahan produk dengan memanfaatkan bahan dan kreativitas mereka. Namun demikian dalam periode yang sama terdapat UKM yang masih sepi pelanggan. Sukses dibidang industri sandang tidak hanya ditentukan dengan jumlah pelanggan yang menggunakan produk mereka, tetapi juga ditentukan dengan kemampuan meningkatkan pertumbuhan pelanggan.

Dengan mempertimbangkan kepuasan pelanggan yang dapat diartikan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dan evaluasi purna beli dengan ketentuan produk yang dibeli minimal sama dengan harapan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan menurut Tjipto dan Diana (2001). Terdapat beberapa teori tentang kualitas yaitu keseluruhan ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kendala industri kecil dan menengah yang sering terjadi yaitu dalam pengembangan produknya yaitu belum ada informasi yang cermat mengenai selera pelanggan, maka dari itu menurut Subagyo (2000) pengamatan selera pelanggan merupakan suatu perhatian yang penting dan industri harus segera menyesuaikannya.

Balangkon merupakan salah satu pelengkap pakaian adat di Jawa. Jenis-jenis blangkon itu sendiri sudah banyak variasinya. Salah satu dusun di Yogyakarta yaitu dusun Beji memiliki 1 sentra yang menaungi 17 UKM yang semuanya memproduksi blangkon. Pengembangan desain dari blangkon itu sendiri sangat kurang dan tidak adanya kemasan/*packaging*. Hal tersebut membuat konsumen merasa tidak yakin dan tidak tertarik untuk membeli blangkon. Oleh karena itu perlu dilakukan suatu analisis kebutuhan konsumen. Salah satu metode analisis yang dapat digunakan untuk mengukur kebutuhan konsumen yaitu metode *Quality Function Deployment* (QFD)

Pada era yang modern ini produk penutup kepala semakin berkembang, begitu pula produk blangkon. Namun karena blangkon merupakan penutup kepala tradisional maka desain yang diberikan tidak banyak berkembang karena setiap bentuknya mempunyai makna tersendiri bagi masyarakat Jawa. Maka dari itu perlu adanya penelitian untuk mengetahui keinginan konsumen mengenai produk blangkon. Terdapat data penjualan pada bulan Juli hingga Desember pada tahun 2017 secara berturut turut yaitu 328, 223, 333, 297, 319, 299. Salah satu faktor penurunan jumlah penjualan yaitu desain yang kurang menarik. Sedangkan untuk kemasan blangkon memang belum diadakan, selama ini hanya menggunakan kantong plastik.

Konsep *Quality Function Deployment* (QFD) ini adalah alat untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan yang memiliki tujuan yaitu menjamin bahwa produk yang dihasilkan nantinya dapat memenuhi tingkat kualitas yang dapat memuaskan pelanggan. Penelitian menggunakan *Quality Function Deployment* mampu

mengungkap kesenjangan kualitas produk dan layanan dengan fakta yang diterima pelanggan sehingga perlu dilakukan tindakan teknis peningkatan sumber daya manusia dan manajemennya menurut Sulistyawati (2005).

Penelitian ini dilakukan untuk merancang usulan perbaikan desain blangkon dan juga kemasan dari produk blangkon dengan menemukan faktor yang diprioritaskan oleh pelanggan dalam desain dan kemasan blangkon berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan dengan *Quality Function Deployment*. Informasi QFD ini akan bermanfaat untuk sentra di dusun Beji dalam melakukan inovasi dan *redesign* pada produk blangkon dan kemasannya demi meningkatkan jumlah pelanggan dan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas maka permasalahan didalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa saja karakteristik teknis yang diprioritaskan dalam merancang desain produk blangkon dan kemasan blangkon?
2. Bagaimana usulan perbaikan produk blangkon dan kemasan blangkon yang harus dilakukan?

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencapai tujuan penelitian perlu diidentifikasi batasa-batasan dalam proses penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Sentra blangkon, Dusun Beji.
2. Penelitian diselesaikan dengan menggunakan metode Partisipatori dan *Quality Function Deployment* (QFD).
3. Pengukuran yang dilakukan hanya sebatas produk blangkon yang diproduksi Sentra blangkon di Dusun Beji dan kemasan blangkon.
4. Penggunaan QFD hanya sampai prototyping dari produk dan kemasan blangkon yang sudah di desain.

5. Penelitian yang dilakukan tidak meneliti dan mempertimbangkan besaran biaya yang dikeluarkan oleh sentra blangkon di Dusun Beji dalam meningkatkan produk blangkon dan kemasan blangkon.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui karakteristik teknis apa saja yang diprioritaskan dalam merancang produk blangkon dan kemasan blangkon.
2. Untuk mengetahui usulan perbaikan produk blangkon dan kemasan blangkon yang harus dilakukan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan solusi permasalahan yang ada pada sentra blangkon di dusun Beji demi meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Memberikan pengetahuan kepada sentra blangkon tentang perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk dan kemasan yang diproduksi oleh sentra blangkon di Dusun Beji.
3. Bahan masukan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan tentang manajemen mutu dan perilaku konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada tugas akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Memuat kajian latar belakang dilakukan penelitian ini. Meliputi rumusan masalah yang dihadapi, batasan-batasan dalam penelitian, tujuan dilakukannya penelitian ini, manfaat dilakukannya penelitian ini, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Memuat kajian literatur mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam pemecahan permasalahan dan mendukung kajian yang akan

dilakukan. Juga memuat uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Berisi tentang obyek penelitian, data yang digunakan dalam penelitian ini, tahapan yang dilakukan dalam proses penelitian ini, model yang dipakai, pengembangan model, bahan dan alat penelitian, tata cara penelitian, dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai sesuai dengan tahapan-tahapan yang telah dibuat.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tentang data yang sudah diperoleh selama penelitian dan bagaimana pengolahan datanya. Hasil dari pengolahan data tersebut dalam bentuk grafik atau tabel. Bab ini merupakan acuan untuk pembahasan hasil yang akan ditulis pada bab V yaitu tentang pembahasn.

BAB V PEMBAHASAN

Berisi tentang pembahasan hasil dari pengolahan data yang sudah dilakukan dan kesesuaian hasil dengan tujuan dari penelitian ini sehingga dapat menghasilkan rekomendasi.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang sudah dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian, sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya .

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN