

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya dunia fashion yang ditandai dengan kemunculan produk-produk sepatu yang sangat bervariasi, produk-produk tersebut dibuat sebagai alat pemuas kebutuhan dan keinginan konsumen yang semakin bervariasi pula. Memahami konsumen adalah sesuatu keharusan yang sangat mutlak karena setiap orang memiliki kebutuhan, keinginan, kemampuan dan selera yang berbeda, maka produk yang ditawarkan juga harus disesuaikan dengan kebutuhan (*need*) dan keinginan (*want*) konsumen yang mengalami perubahan dari waktu ke waktu.

Pada masa sekarang ini terjadi persaingan global yang semakin marak. Perkembangan teknologi dan tuntutan kualitas yang tinggi dari konsumen telah mendorong perusahaan untuk mampu menghasilkan produk yang memiliki kualitas dan daya saing tinggi. Dalam berbagai industri, upaya untuk menciptakan produk berdaya saing tinggi melibatkan serangkaian proses dan kualitas yang unggul dalam merancang suatu produk.

CV. MADAS merupakan suatu perusahaan manufaktur yang menawarkan berbagai macam alas kaki wanita dengan berbahan dasar kulit sapi. Jenis-jenis alas kaki wanita yang diproduksi CV. MADAS adalah sepatu pantofel, sandal, sepatu semi boots, sepatu let (belakang terbuka menggunakan karet). Fokus penelitian ini adalah sepatu pantofel, karena sepatu pantofel memiliki desain yang relative sama dari tahun ke tahun. Ini dapat dilihat dari tahun 1998 – 2014 hanya melakukan inovasi produk sebanyak 3 (tiga) kali yaitu pada tahun 2000, 2005, 2008. Sehingga dari tahun 2008-2014 tidak pernah dilakukan inovasi terhadap desain produk sepatu pantofel, dapat disimpulkan selama 6 (enam) tahun sepatu pantofel bertahan dengan desain seperti saat ini. Hal ini mengakibatkan pelanggan merasakan kejenuhan terhadap desain sepatu pantofel. Dampak yang dialami perusahaan dapat dilihat dari data penjualan yang mengalami penurunan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Penjualan Sepatu Pantofel

Tahun	Bulan	Jumlah Penjualan Sepatu Pantofel (Pasang)	Persentasi Penurunan Penjualan
2013	Januari	1200	-
	Februari	1170	3 %
	Maret	1128	4 %
	April	1111	2 %
	Mei	1072	4 %
	Juni	1043	3 %
	Juli	1027	2 %
	Agustus	1009	2 %
	September	991	2 %
	Oktober	972	2 %
	November	948	3 %
	Desember	922	3 %
2014	Januari	903	2 %
	Februari	882	2 %
	Maret	831	6 %
	April	808	3 %
	Mei	778	4 %

Sumber : CV.MADAS

Dengan terjadinya penurunan penjualan tersebut, perusahaan berkeinginan melakukan inovasi produk yang dapat mengimbangi perkembangan fashion saat ini. Karena dengan menurunnya tingkat penjualan akan mempengaruhi pendapatan dari CV. MADAS. Jika Perusahaan tidak melakukan inovasi, resiko terbesar yang akan dihadapi adalah kehilangan konsumen yang selalu menginginkan produk sesuai dengan perkembangan fashion. Produk yang diinginkan konsumen tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan mereka tetapi juga mampu memberikan kepuasan pada saat menggunakannya.

Menyadari bahwa pembeli atau pelanggan berbeda dalam kebutuhan, persepsi, dan perilaku pembelian, untuk itu dilakukan pengidentifikasian dan menganalisis para pembeli. Hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam membidik pangsa pasar yang akan membeli

produk sepatu pantofel CV. MADAS. Pada tugas akhir ini strategi segmentasi dalam menyalurkan produk ditujukan kepada perawat rumah sakit di kota Bandung. Hal ini dikarenakan jumlah perawat rumah sakit yang cukup banyak berpotensi untuk membeli dan meningkatkan penjualan di CV. MADAS. Adapun jumlah perawat rumah sakit yang diperoleh dari data sekunder dan menjadi responden penelitian ini dapat dilihat Tabel 1.2

Tabel 1. 2 Jumlah Perawat Di Rumah Sakit Hasan Sadikin, Santo Borromeus dan Al Islam Bandung

Nama Rumah Sakit	Jumlah Perawat (Orang)
RSU Hasan Sadikin	2.127
RS. Santo Borromeus	464
RS. Al Islam	283

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metoda QFD sebagai salah satu alat yang digunakan untuk melakukan usulan desain produk sepatu pantofel dengan memastikan bahwa kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi atau pelanggan merasa puas. Metode QFD terdiri dari 4 (empat) tahap, yaitu : perencanaan produk, perencanaan komponen, perencanaan proses dan perencanaan produksi yang akan dilakukan pada penelitian ini.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang ada penelitian akan mencoba untuk mengembangkan aplikasi QFD dengan memperhatikan aspek-aspek keinginan dan kepuasan pelanggan terhadap produk sepatu pantofel yang mengikuti perkembangan fashion yang dihasilkan oleh CV. MADAS. Beberapa pokok permasalahan di CV. MADAS yang akan dibahas dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Desain sepatu pantofel seperti apa yang diinginkan oleh pelanggan?
2. Bagaimana upaya yang harus dilakukan dalam usaha mengembangkan produk demi terciptanya produk baru yang mengikuti perkembangan fashion ?

1.3 Tujuan Penelitian

Perusahaan dituntut untuk senantiasa selalu melakukan inovasi terhadap produk yang sudah ada sehingga mampu secara cepat dan terfokus memberikan kepuasan terhadap pelanggan dari produk yang dihasilkan, dan fleksibel di dalam merespon perubahan tuntutan *customer* dan persaingan.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui desain sepatu pantofel seperti apa yang di inginkan oleh pelanggan dengan begitu mempermudah lahirnya produk baru yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.
2. Mengusulkan upaya perbaikan, penyempurnaan atau menghasilkan produk baru yang berbeda dengan produk yang telah ada saat ini dengan mengutamakan suara konsumen.

1.4 Pembatasan Masalah

Dalam perbaikan, penyempurnaan atau menghasilkan produk baru ini meliputi banyak aspek yang perlu diperhatikan dan dibahas, untuk itu perlu dilakukan pembatasan permasalahan dengan maksud untuk mendapatkan suatu rancanganyang bersifat spesifik. Maka penelitian ini dibatasi oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan untuk memberikan usulan desain produk sepatu pantofel yang diproduksi oleh CV. MADAS.
2. Responden penelitian ini adalah wanita pekerja perawat rumah sakit Hasan Sadikin, Santo Borromeus dan Al Islam Bandung.
3. Data jumlah perawat adalah data sekunder
4. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan *linear time function*.
5. Data penjualan yang digunakan dari Januari 2013 – Mei 2014.

1.5 Sistematika Penulisan

Seluruh rangkaian dari kegiatan Penelitian ini akan disajikan ke dalam bentuk laporan yang terdiri atas beberapa bab dan sub bab, dimana isinya merupakan gambaran umum dan pokok-pokok bahasan. Berikut ini adalah sistematika pembahasan dalam penulisan laporan penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori-teori yang mendukung dan mendasari dari pelaksanaan penelitian. Diantaranya teori tentang konsep dasar QFD (*Quality Function Deployment*), *Quality Function Deployment (QFD) - The House Of Quality*, metode pendukung *Quality Function Deployment (QFD)*, pengertian kualitas, kepuasan pelanggan, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Kuesiner dan teori sepatu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang langkah-langkah sistematis yang digunakan untuk memecahkan masalah yang dibuat dengan membuat *flow chart* beserta dengan uraian-uraiannya.

BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi data-data yang telah diperoleh selama penelitian berlangsung, mengenai objek penelitian, proses pengerjaan dan hasil pengamatan serta pengolahan data menggunakan metode QFD dengan 4 (empat) tahap, yaitu : perencanaan produk, perencanaan komponen, perencanaan proses dan perencanaan produksi.

BAB V ANALISIS

Pada bab ini berisikan analisa-analisa yang dapat diambil dari hasil pengamatan dan hasil pengolahan data pada bab sebelumnya serta kajian ayat suci Al-Qur'an.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan beberapa saran yang ditujukan baik pada proses pengerjaannya maupun pada pihak-pihak terkait yang dapat dijadikan suatu bahan perbaikan untuk kedepannya.