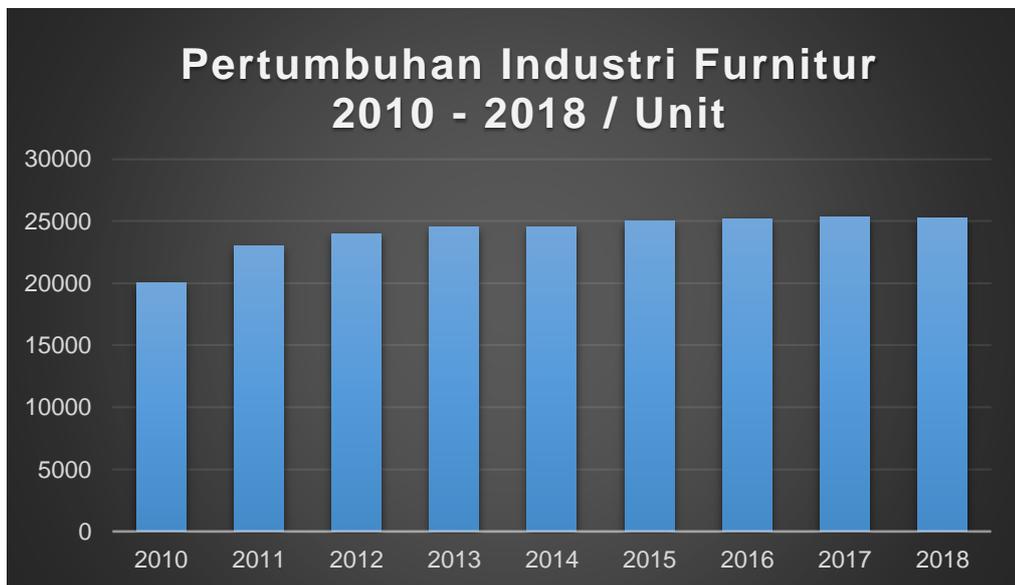


## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Perkembangan industri furnitur di Jawa Barat dari tahun ke tahun terus meningkat walaupun menghadapi kondisi pasar global yang penuh dengan tantangan, industri ini pun sudah meluas ke seluruh kota dan kabupaten di Indonesia salah satunya Kabupaten Bandung. Pertumbuhan industri furnitur yang meningkat setiap tahunnya di Kabupaten Bandung membuat bisnis ini menjanjikan, lihat Gambar 1.1.

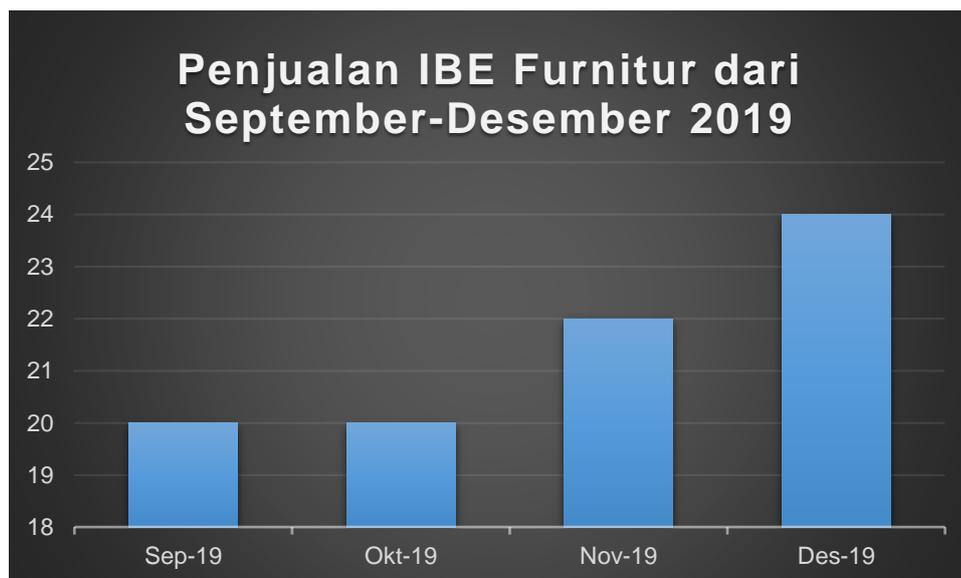


Gambar I.1 Grafik Pertumbuhan Industri Furnitur di Kabupaten Bandung  
(Sumber: Badan Pusat Statistik Jawa Barat)

Berdasarkan Gambar 1.1, dapat dilihat bahwa pertumbuhan industri furnitur di Jawa Barat khususnya Kabupaten Bandung selama 9 tahun belakangan mengalami peningkatan, tetapi sebagian pelaku bisnis ini gulung tikar alias bangkrut dikarenakan beberapa faktor, seperti kurangnya minat konsumen terhadap kualitas pelayanan. Untuk mencapai hubungan yang baik dengan konsumen, pelaku bisnis mampu memberikan pelayanan yang baik demi mencapai kepuasan terhadap kebutuhan konsumen. Pelayanan yang optimal akan memberikan kepuasan kepada konsumen ketika bertransaksi dengan perusahaan. Sehingga hasil yang didapatkan adalah konsumen yang puas akan menjadi konsumen tetap dan juga menjadi sumber informasi serta dapat menarik konsumen lain.

Perusahaan akan berhasil memperoleh konsumen dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Ketika konsumen telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Usaha IBE Furniture merupakan usaha furnitur yang berlokasi disekitar Telkom University yang berdiri tanggal 17 Oktober 2017 dengan sistem penjualan offline dan online, konsumen dapat melihat katalog produk yang tersedia di Instagram @Ibefurniture. Produk pun bisa dipesan sesuai dengan desain yang diinginkan oleh konsumen, pengirimannya langsung pada hari pemesanan (apabila barang tersedia) dan tanpa ongkos kirim. Sehingga para konsumen tidak perlu kesusahan untuk mengangkat produk yang dipesan. Dengan banyaknya pesanan membuat penjualan produk IBE Furnitur meningkat pada setiap bulannya lihat Gambar I.2.



Gambar I.2 Grafik Jumlah Penjualan IBE Furnitur  
(Sumber: IBE Furnitur)

Pada Gambar I.2 dapat dilihat setiap bulannya jumlah pesanan untuk produk IBE Furnitur selalu mengalami peningkatan, pada bulan September total produk yang terjual sebanyak 20 unit, pada bulan Oktober 20 unit, pada bulan November 22 unit dan pada Desember sebanyak 24 unit. Jenis produk nya antara lain meja-X, rak custom, beanbag, meja custom.

Untuk mencapai suatu hubungan yang baik dengan konsumen, pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan demi mencapai kepuasan terhadap kebutuhan konsumen tersebut. Pelayanan yang optimal yang memadai akan memberikan kepuasan kepada konsumen ketika bertransaksi dan berinteraksi dengan perusahaan. Hasil yang didapat adalah konsumen yang puas akan menjadi konsumen tetap dan menjadi sumber informasi serta menarik konsumen yang lainnya untuk datang. Perusahaan akan berhasil memperoleh konsumen dalam jumlah yang banyak apabila perusahaan tersebut dinilai dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Ketika konsumen sudah merasa puas, maka akan terjalin hubungan yang baik antara perusahaan dan konsumen. Hal ini diharapkan dapat menciptakan rekomendasi yang baik dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Untuk menampung keluhan konsumen, IBE Furnitur melakukan wawancara terbuka terhadap 20 konsumen untuk mendengar keluhan mengenai kualitas pelayanan yang tersedia pada IBE Furnitur. Lihat Tabel I.1

Tabel I.1 Keluhan Konsumen IBE Furnitur

No	Kategori Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Kecilnya lahan parkir	25%
3	Kebersihan toko yang kurang terjaga	35%
4	Pengiriman barang yang sangat lama	15%
5	Lambatnya karyawan dalam melayani	25%

(Sumber: Data Internal Perusahaan)

Dari hasil wawancara, didapatkan keluhan IBE Furnitur. Hal yang paling dikeluhkan oleh konsumen adalah keramahan karyawan, kesopanan karyawan, produk yang tidak sesuai dengan pesanan, pengiriman barang yang sangat lama dan lambat nya karyawan melayani.

Beberapa keluhan dari konsumen ini memberikan dampak dan pengaruh terhadap konsumen yang akan mememasakan produk., untuk itu, tahap pertama yang dapat dilakukan oleh IBE Furnitur adalah dengan menganalisis apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Kemudian, pada tahapan selanjutnya

data dari *Voice of Customer* (VOC) tersebut diolah untuk menghasilkan suatu *output* yang dapat dijadikan solusi pada pelayanan yang optimal. Beberapa tahapan tersebut merupakan langkah yang akan digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada dan menemukan perbaikan kualitas bagi IBE Furnitur. Sehingga, keinginan dan kebutuhan konsumen dapat terpenuhi dan membawa IBE Furnitur menjadi lebih berkembang dan bersaing dengan kompetitor sekitar yang serupa.

Salah satu metode yang digunakan untuk memiliki keunggulan dibandingkan dengan pesaing lainnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan adalah menggunakan metode QFD. Menurut Tony Wijaya (2011:34), metode QFD merupakan salah satu metode yang mengutamakan pendekatan sistematis dengan cara menentukan tuntutan atau permintaan konsumen, kemudian menerjemahkan tuntutan tersebut secara akurat ke dalam perencanaan pengembangan yang tepat. Metode QFD (*Quality Function Deployment*) menciptakan suatu nilai tambah sebagai usulan dalam memperbaiki suatu fasilitas dan pelayanan untuk menjadi lebih unggul dan dapat memenuhi kebutuhan dari konsumen. Maka, dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) dapat mengidentifikasi kebutuhan dari konsumen seperti kepentingan dan kepuasan konsumen serta mampu memperbaiki kualitas pelayanan pada IBE Furnitur menjadi lebih baik dan lebih unggul.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Peningkatan kualitas pelayanan dan pada IBE Furnitur perlu dilakukan untuk mengurangi keluhan dari para pelanggan. Metode *Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode peningkatan kualitas untuk mengetahui spesifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tahapan yang digunakan pada metode QFD berdasarkan *Voice of Customer* yang telah dilakukan. Beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan pelanggan IBE Furnitur?
2. Apa saja usulan karakteristik teknis untuk meningkatkan kualitas layanan IBE Furnitur dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan?

3. Bagaimana rancangan perbaikan kualitas pelayanan konsumen pada IBE Furnitur untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD)?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan perumusan masalah diatas. Berikut merupakan tujuan penelitian ini:

1. Menentukan atribut kebutuhan pelanggan IBE Furnitur.
2. Merumuskan usulan perbaikan karakteristik teknis untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan IBE Furnitur
3. Merancang usulan perbaikan kualitas pelayanan konsumen pada IBE Furnitur untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dalam penelitian ini dapat ditinjau dari manfaat teoritis dan manfaat secara praktis. Manfaat teoritis dan manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang terkait dengan kepuasan dan keinginan konsumen terhadap kualitas pelayanan.
- b. Penelitian ini dapat sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan.

#### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

##### **a. Bagi Peneliti**

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang cara memperbaiki kualitas pelayanan dengan metode *Quality Function Deployment*.

b. Bagi Perusahaan

Dapat sebagai informasi dan masukan bagi perusahaan untuk pengembangan konsep perbaikan kualitas pelayanan untuk menghadapi persaingan pasar dalam upaya mencapai tujuan perusahaan.

c. Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan sebagai informasi dan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melaksanakan penelitian dengan topik yang sejenis.

## **I.5 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini, perlu adanya batasan masalah agar pembahasan di dalam penelitian ini tidak keluar dari topik pembahasan. Berikut merupakan batasan masalah dari penelitian ini:

1. Responden untuk wawancara dan penyebaran kuesioner adalah konsumen IBE Furnitur
2. Penelitian ini membahas mengenai perbaikan kualitas pelayanan terhadap konsumen dan meningkatkan kenyamanan konsumen IBE Furnitur

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Landasan Teori**

Landasan teori yang dimaksudkan untuk mengemukakan teori yang dapat dipakai untuk pemecahan masalah. Dalam hal ini memuat teori yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dan metode QFD (*Quality Function Deployment*).

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini memuat metodologi penelitian yang digunakan untuk melakukan analisis menggunakan data yang dikaji, cara penilaian agar mendapatkan hasil yang meliputi metode pengumpulan data dan alat analisis.

#### Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisikan data yang menunjang penelitian dan data tersebut akan diolah sesuai dengan metode yang telah dikonsepskan pada bab sebelumnya. Selanjutnya, data yang telah diolah tadi akan dianalisis untuk mendapatkan suatu solusi perbaikan.

#### Bab V Analisis

Bab ini akan dilakukan analisis terhadap hasil dari pengolahan data dan usulan perbaikan ada bab sebelumnya. Analisis perbandingan keadaan aktual dengan keadaan usulan perbaikan juga dijabarkan pada bab ini.

#### Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian serta saran bagi perusahaan sebagai solusi perbaikan dan bagi penelitian selanjutnya agar menjadi masukkan di masa yang akan datang.