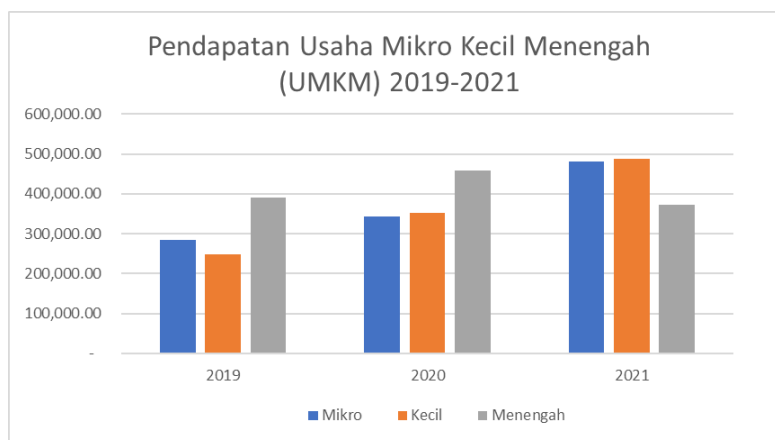


BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

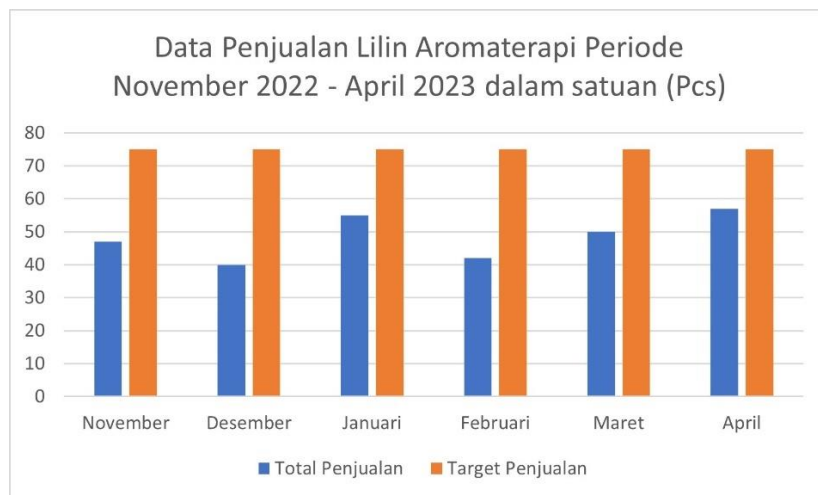
Lilin merupakan salah satu alat yang dapat memenuhi kebutuhan manusia. Selain sebagai penerang, lilin juga dapat menjadi dekorasi rumah dan menjadi alat yang berguna dalam membantu proses terapi dan dapat mendukung gaya hidup sehat yang modern (Novitasari, Azkiyya, Lestari, & Ulya, 2023). Saat ini, fungsi lilin semakin bertambah seperti untuk wewangian yang dapat menyala dan menyebarkan aroma harum ke seluruh ruangan. Belum banyak orang yang mengetahui mengenai lilin aromaterapi dikarenakan penjualannya masih sangat jarang terutama di wilayah yang jauh dari kota besar (Novitasari, Azkiyya, Lestari, & Ulya, 2023). Kebanyakan lilin aromaterapi hanya dijual di pusat-pusat perbelanjaan dengan harga yang terbilang cukup mahal dan kemasan yang kurang menarik. Sebenarnya banyak konsumen yang menginginkan lilin aromaterapi, mengingat produk tersebut memiliki banyak manfaat untuk tubuh, selain untuk relaksasi lilin aromaterapi juga menciptakan suasana yang nyaman, mengurangi stress, meningkatkan energi seseorang, membuat tidur lebih nyaman, meredakan kelelahan mental dan dapat membantu untuk membentuk pola hidup sehat yang di mulai dari rumah.

Selain lilin, kerajinan tangan merupakan salah satu proses pembuatan sesuatu dengan tujuan untuk menghasilkan sebuah objek atau benda (Rispuh, 2012). Kerajinan tangan ini dapat diartikan sebagai pembuatan sebuah benda dengan menggunakan tangan tanpa melibatkan mesin dengan menitik beratkan pada aspek kegunaan dan keindahan.



Gambar I. 1 Statistik Pendapatan UMKM 2019-2021
(Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2021))

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa sejak Tahun 2019 hingga 2021 pendapatan pada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) secara total meningkat. Menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia, pendapatan tersebut didominasi oleh pelaku usaha mikro dengan jumlah 98,68% dengan tenaga kerja sebanyak 89%. Termasuk Sleepille Candle yang merupakan salah satu UMKM yang bergerak dalam sektor kerajinan tangan yang didirikan di Kota Bandung pada Tahun 2020 yang berfokus pada produk lilin aromaterapi. Saat ini Sleepille Candle memasarkan produknya secara offline dengan toko fisik dan online menggunakan *e-commerce* seperti Shopee. Hasil wawancara dengan pemilik lilin aromaterapi Sleepille Candle, penjualan lilin aromaterapi tidak pernah mencapai target penjualan sehingga target pendapatan tidak pernah tercapai seperti pada Gambar I.2.



Gambar I. 2 Data Penjualan Sleepille Candle

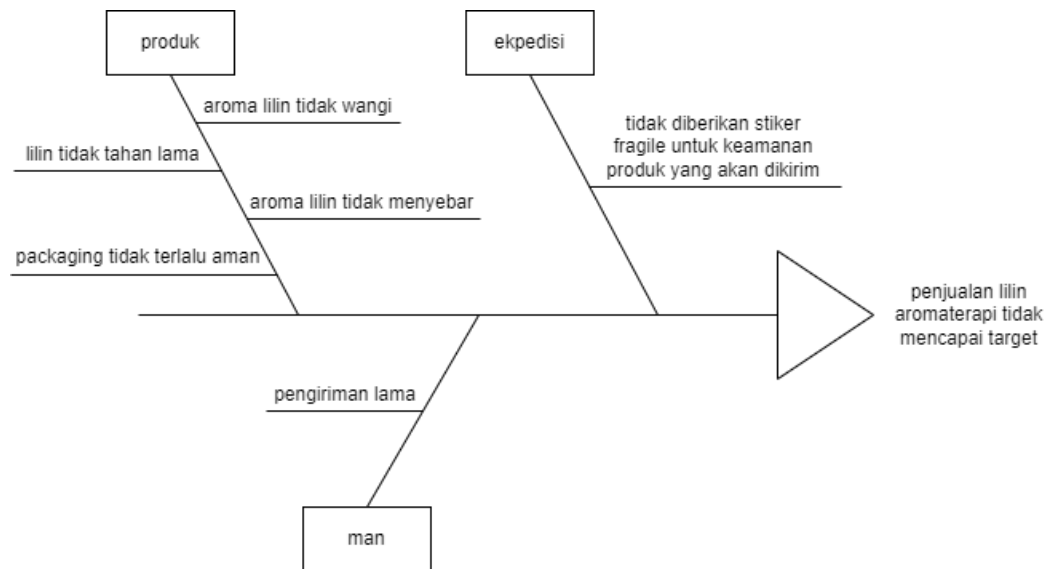
Gambar I.2 merupakan data penjualan Sleepille Candle pada Bulan November 2022 hingga April 2023 yang menunjukkan bahwa penjualan lilin aromaterapi tidak tercapai dan dari data penjualan tertinggi terdapat pada bulan Januari. Naik turunnya pendapatan pada sebuah perusahaan merupakan hal yang biasa terjadi dalam dunia bisnis yang disebabkan oleh banyak faktor, baik faktor di luar perusahaan maupun di dalam perusahaan itu sendiri. Data pada grafik penjualan Sleepille Candle menjelaskan bahwa produk yang dibeli oleh konsumen kurang baik atau kurang memuaskan sehingga menyebabkan target penjualan tidak tercapai. Untuk mengetahui penyebab tidak tercapainya target penjualan,

dilakukan angket kuesioner dengan 10 orang konsumen yang pernah menggunakan produk lilin aromaterapi dari Sleepille Candle seperti yang tercantum pada Tabel I.1.

Tabel I. 1 Keluhan Konsumen

No	Keluhan	Penilaian	Keterangan
1	Aroma lilin tidak wangi	7/10	Produk
2	Lilin tidak tahan lama	5/10	Produk
3	Aroma lilin tidak menyebar	4/10	Produk
4	<i>Packaging</i> tidak terlalu aman	4/10	Produk
5	Pengiriman lama	3/10	Man
6	Tidak diberikan stiker pengaman	4/10	Ekspedisi

Tabel I.1 menunjukkan keluhan konsumen yang pengguna lilin aroma terapi dari Sleepille Candle. Dapat dilihat pada penilaian keluhan terbesar yang dirasakan adalah aroma lilin yang tidak wangi. Untuk mengatasi keluhan tersebut perlu dilakukan perancangan perbaikan pada kualitas produk untuk membantu meningkatkan penjualan Sleepille Candle.



Gambar I. 3 Diagram fishbone

Gambar I.3 menunjukkan akar permasalahan yang menjadi penyebab utama tidak tercapainya target penjualan dari lilin aromaterapi milik Sleepille Candle seperti produk, sumber daya manusia dan ekspedisi. Pada faktor produk, perusahaan belum sepenuhnya memahami produk seperti apa yang baik untuk dipasarkan.

Faktor sumber daya manusia yang masih kurang sehingga pengemasan sedikit terlambat dan faktor ekspedisi adalah kerusakan pada produk karena pengiriman yang tidak aman.

Tabel I. 2 Akar Masalah dan Solusi

No	Akar Masalah	Solusi
1	Aroma lilin tidak wangi	Merancang perbaikan kualitas lilin aromaterapi Sleepille Scented Candle
2	Lilin tidak tahan lama	
3	Aroma lilin tidak menyebar	
4	<i>Packaging</i> tidak terlalu aman	
5	Pengiriman lama	Menambahkan sumber daya manusia
6	Tidak diberikan stiker pengaman	Memberikan stiker <i>fragile</i> pada <i>packaging box</i>

Berdasarkan enam akar masalah yang ada pada Tabel I.2 didapatkan 3 solusi yang bisa dilakukan oleh produsen Sleepille Scented Candle. Pada penelitian ini akan fokus pada penyelesaian 4 akar masalah dengan menggunakan 1 solusi yaitu merancang perbaikan kualitas produk lilin aromaterapi Sleepille Scented Candle dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

1.2. Perumusan Masalah

Bagaimana rancangan perbaikan kualitas produk pada usaha Sleepille Scented Candle yang sesuai dengan kebutuhan konsumen untuk meningkatkan penjualan agar target dapat tercapai?

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Merancang usulan perbaikan kualitas produk pada usaha Sleepille Scented Candle yang sesuai dengan kebutuhan konsumen untuk meningkatkan penjualan agar target dapat tercapai.

1.4. Manfaat Tugas Akhir

Manfaat tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai perbaikan seberapa baik produk yang dijual oleh usaha Sleepille Scented Candle terhadap konsumen.

2. Usaha Sleepille Scented Candle dapat melakukan pengambilan keputusan dalam melakukan perbaikan pelayanan terhadap konsumen dan meningkatkan keinginan konsumen untuk berbelanja.

1.5. Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan

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

BAB II Landasan Teori

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

BAB III Metodologi Penyelesaian Masalah

mengenai sistematika perancangan yang berisi langkah-langkah penyelesaian masalah sesuai dengan metode yang digunakan. Sistematika yang dirancang berkaitan dengan metode yang digunakan pada Tugas Akhir ini yaitu Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD memiliki tiga tahapan yang terdiri dari QFD iterasi satu (*House of Quality*), pengembangan konsep (*Concept Development*), dan QFD iterasi dua (*Part Deployment*)

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisikan perancangan sistem terintegrasi menjelaskan mengenai proses rancangan sistem dari awal hingga akhir. Diawali dengan proses pengumpulan data *True Customer Needs*. Kemudian dilakukan pengolahan data QFD iterasi satu menggunakan matriks *House of Quality*.

BAB V Analisis

Bab ini mencakup validasi berisi tentang analisis hasil rancangan Tugas Akhir yang menghasilkan umpan balik berdasarkan hasil diskusi dengan Sleepille Candle. Validasi bertujuan untuk mengetahui apakah hasil rancangan rekomendasi dapat diimplementasikan dan disetujui pada Sleepille Candle. Selanjutnya akan dilakukan proses evaluasi hasil rancangan yang menjelaskan mengenai perbandingan antara sebelum penerapan hasil rancangan dengan sesudah implementasi hasil rancangan untuk mengetahui kekurangan serta kelebihan dari rancangan.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

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