

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini, persaingan bisnis berkembang dengan pesatnya tidak hanya di pasar nasional namun juga di pasar internasional. Sejalan dengan itu semua, intensitas dan jumlah pesaing yang dari waktu ke waktu semakin meningkat memaksa setiap perusahaan untuk selalu lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari setiap konsumen serta selalu berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan memberikan kepuasan lebih dari yang diberikan oleh para pesaing.

Dewasa ini, para konsumen yang semakin cerdas dan kritis telah terbangun kesadaran akan pelayanan yang baik, pendidikan, pengetahuan jenis makanan dan gaya hidup yang menyebabkan konsumen menuntut lebih pada toko atau industri makanan. Pelayanan yang prima, kecepatan dan ketepatan pelayanan serta tempat yang mudah dijangkau dan harga yang bersaing menjadi tolak ukur toko atau industri tersebut bersaing di pasar.

Menurut Rangkuti (2002), pengukuran kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi sebuah perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibanding dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Dengan mengetahui keluhan dan kepuasan pelanggan secara langsung, maka hal seperti itulah yang akan menjadi umpan balik untuk perusahaan dari pelanggan. Assauri (2012) berpendapat bahwa suatu bisnis perusahaan yang sangat fokus pada pelanggan terletak pada hubungan yang sangat dekat dan erat dengan pelanggannya, melalui peningkatan pemberian dan penyerahan kepuasan pelanggan yang sekaligus dapat membentuk loyalitas pelanggan.

Seiring dengan berkembangnya jaman yang modern ini telah berdampak pada perubahan diberbagai bidang, diantaranya pola konsumsi pangan. Para konsumen yang ingin bepergian ke luar kota, senantiasa membawa buah tangan dari kota atau tempat mereka tinggal. Namun, mobilitas masyarakat yang semakin meningkat dan terbatasnya waktu untuk membuat dan mengolah makanan itu, banyak masyarakat

yang lebih memilih makanan atau oleh-oleh yang telah disajikan di toko pusat oleh-oleh dari toko terkecil hingga toko terbesar.

UD. Primadona adalah salah satu toko eceran (*retail store*) yang menjual oleh-oleh khas Jember seperti prol tape salah satunya. Kue prol tape sebagai ikon baru makanan oleh-oleh dari Kota Jember, Jawa Timur sekarang sudah mulai disukai warga Jember sendiri dan pelancong yang ingin membawa oleh-oleh khas Jember. Makanan yang berbahan dasar tape singkong ini tersedia dengan berbagai macam rasa mulai coklat, keju, kismis, dan orisinal. Kue yang terbuat dari tepung terigu, tape singkong, susu, mentega dan telur ini rasanya hampir seperti kue cake tapi aroma rasa tapenya sangat terasa yaitu manis, kecut dan gurih. UD. Primadona dalam Kompas.com (2012) mengklaim bahwa dalam sehari toko Primadona bisa menjual kue prol tape antara 100 sampai 200 kotak prol tape. Sewaktu lebaran penjualan kue prol tape bisa naik dua kali lipat menjadi 500 kotak.

UD. Primadona terletak di lingkungan yang kompetitif dan harus mampu menciptakan kesetiaan atau loyalitas dari para pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang prima dan pengembangan mutu produk, karena hanya pelanggan sebagai pengguna akhir yang dapat memberikan penilaian disukai atau tidak suatu produk atau layanan dari toko tersebut. Oleh sebab itu, tidak dapat disangkal bahwa berhasil atau tidaknya suatu perusahaan sangat ditentukan oleh pelanggan, serta fokus dalam memberikan kepuasan (*Costumer Satisfaction*) dengan memenuhi segala yang dibutuhkan pelanggan atau konsumen. Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk membangun kepuasan pelanggan adalah melalui penggunaan *Quality Function Deployment* (QFD).

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode yang dapat memberi dampak positif bagi UD. Primadona, dimana metode QFD ini dapat digunakan untuk meneliti keinginan konsumen dan kepuasan pelanggan. Sehingga hasil dari penelitian dengan menggunakan metode QFD ini dapat digunakan sebagai acuan untuk membangun kepuasan konsumen terhadap langkah-langkah perbaikan yang akan diambil untuk menyesuaikan keinginan dan kepuasan pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Munculnya toko pedagang eceran yang menjual oleh-oleh khas Jember merupakan reaksi atas permintaan konsumen yang semakin beragam dan meningkat. Sehingga di era globalisasi ini, masyarakat sudah mulai cerdas dan kritis menuntut pelayanan yang prima dan produk yang berkualitas. Sehingga perlu perhatian khusus tentang bagaimana karakteristik dan nilai kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh komponen utama dari toko eceran (produk dan layanan) yang ada.

UD. Primadona di Jember tersebar di berbagai tempat yaitu Primadona pusat, Primadona cabang I dan Primadona II. Dari ketiga toko UD Primadona yang ada di kota Jember masing-masing memiliki tingkat pengunjung yang cukup tinggi yaitu 400 pengunjung dalam sehari. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Rata-Rata Jumlah Pengunjung Perhari Pada Tiga Lokasi UD Primadona di Kota Jember.

No	Lokasi	Tingkat Pengunjung (orang/hari)	Persentase (%)
1.	UD. Primadona Pusat	240	60%
2	UD. Primadona Cabang I	100	25%
3.	UD. Primadona Cabang II	60	15%
Jumlah		400	100 %

Sumber: Wawancara dengan manajer UD. Primadona

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Atribut-atribut produk seperti apakah yang dikehendaki oleh konsumen dalam membeli produk prol tape pada UD. Primadona?
2. Bagaimanakah evaluasi tingkat kepentingan konsumen pada produk prol tape pada UD. Primadona?
3. Bagaimanakah evaluasi tingkat kepuasan konsumen pada atribut kualitas produk prol tape di UD. Primadona dibandingkan produk kompetitor?

4. Bagaimanakah persyaratan teknis yang dilakukan UD. Primadona untuk dapat meningkatkan kualitas produk prol tape?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut produk prol tape yang dikehendaki oleh konsumen pada UD. Primadona.
2. Mengevaluasi tingkat kepentingan konsumen pada atribut kualitas produk prol tape pada UD. Primadona Jember.
3. Mengevaluasi tingkat kepuasan pada produk prol tape UD. Primadona dibandingkan produk kompetitor.
4. Mengidentifikasi persyaratan teknis yang dilakukan UD. Primadona untuk dapat meningkatkan kualitas produk prol tape.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan menjadi informasi yang bermanfaat bagi beberapa pihak:

1. Memberikan Informasi bagi UD. Primadona tentang atribut-atribut produk prol tape dan tingkat kepentingan bagi pelanggan.
2. Bagi peneliti, dapat menambah pemahaman dan pengalaman dalam mempraktekkan teori yang penulis dapat selama berada di bangku kuliah.
3. Memberi informasi bagi penelitian yang akan datang yang berminat mengkaji lebih dalam tentang prol tape.