

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Ketidakstabilan perekonomian dan semakin pesatnya persaingan dalam dunia industri terutama industri makanan, maka menjadi keharusan bagi suatu perusahaan ataupun usaha kecil menengah untuk meningkatkan kualitas produk agar tetap dapat bersaing dan bertahan di dunia industri serta produk yang dipasarkan dapat memenuhi spesifikasi yang dikehendaki pelanggan di pasaran. Kualitas produk yang baik dapat ditentukan dengan cara menganalisis dan mengendalikan faktor-faktor kualitas seperti sumber daya manusia, bahan baku serta produk yang dihasilkan demi mencapai target yang dikehendaki oleh pasar dalam hal ini produk kerupuk (Putra, 2013:1).

Pengendalian kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang digunakan untuk menjaga kualitas barang atau jasa agar berada pada tingkat kualitas yang diharapkan. Menurut Kotler (2009), kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas dari suatu produk akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu syarat utama untuk

menuju keberhasilan semua jenis usaha, dan khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang industri makanan, kepuasan pelanggan adalah faktor yang sangat

penting untuk diteliti, karena hal itu juga berkaitan dengan bagaimana mempertahankan pelanggan supaya tetap menggunakan produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Perusahaan harus mampu berfikir analitis dan kritis dalam memprediksi kebutuhan, selera, keinginan dan kepuasan pelanggan sehingga mereka dapat merespon pelanggan dengan membuat produk yang tepat sesuai keinginan pelanggan.

Kerupuk adalah salah satu produk yang digemari sebagai pelengkap menu makanan penggugah selera makan. Bagi para penggemarnya, penyajian jenis kerupuk disesuaikan dengan jenis menu makanan yang disantap. Seiring dengan banyaknya permintaan kebutuhan makanan semakin besar pula kebutuhan akan kerupuk.

Produk kerupuk bawang Karomah Batam adalah salah satu usaha kecil menengah yang bergerak pada industri makanan. Kerupuk bawang karomah Batam berdiri sejak tahun 2001, perusahaan mengalami masa keemasan, penjualan kerupuk relatif stabil dan cenderung meningkat. Beberapa waktu terakhir ini sejak tahun 2016 kerupuk bawang karomah Batam dihadapkan pada masalah penurunan penjualan karena banyak pengusaha kerupuk yang menghasilkan produk sejenis yang masing-masing industri tersebut saling bersaing satu sama lain, salah satunya dalam meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan.

**Table 1.1** Data penjualan 4 bulan terakhir 2017

No	Bulan	Jumlah penjualan
1	April	45100
2	Mei	45000
3	Juni	44500
4	Juli	43000

Sumber : UKM Kerupuk Bawang Karomah Batam

Setelah memperhatikan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian agar dapat meningkatkan kualitas kerupuk bawang Karomah Batam yaitu dengan metode *Importance Performance Analysis* yaitu sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977, metode ini digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja yang dianggap penting oleh suatu perusahaan, sehingga dapat diketahui apa saja yang diharapkan untuk dapat memenuhi keinginan, kebutuhan dan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. *Importance Performance Analysis* adalah alat sederhana yang digunakan untuk memprioritaskan area perbaikan. (Wong et al., 2011:18)

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : IMPLEMENTASI IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK KERUPUK KAROMAH BATAM

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Semakin ketatnya persaingan dalam industri makanan membuat perusahaan mencari cara bagaimana untuk meningkatkan kualitas produk kerupuk yang dihasilkan agar dapat tetap bersaing dan bertahan dalam industri makanan.

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya memberikan usulan untuk meningkatkan kualitas produk
2. Responden dalam sampel ini adalah pelanggan produk Kerupuk Bawang Karomah Batam atau yang pernah mengkonsumsi Kerupuk Bawang Karomah Batam
3. Data responden yang bersifat katagorial atau data pribadi dalam penelitian ini tidak dianalisis lebih lanjut.

## **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk kerupuk bawang Karomah Batam ?
2. Bagaimana Implementasi *Importance Performance Analysis* untuk meningkatkan kualitas produk ?
3. Bagaiman harapan pelanggan terhadap kualitas produk kerupuk bawang Karomah Batam ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui upaya peningkatan kualitas produk kerupuk bawang
2. Mengetahui kinerja dari Usaha Kecil Menengah kerupuk Karomah dalam memproduksi kerupuk bawang.
3. Mengetahui harapan pelanggan terhadap kualitas produk kerupuk bawang

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

#### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan masukan bagi pengembangan teori tentang *Importance Performance Analysis*

#### **1.6.2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan mengenai teori Importance Performance Analysis

2. Bagi Objek Penelitian

Diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk sesuai keinginan pelanggan

### 3. Bagi Universitas Putera Batam

Sebagai referensi mengenai peningkatan kualitas produk yang dapat digunakan oleh pihak-pihak lain.