

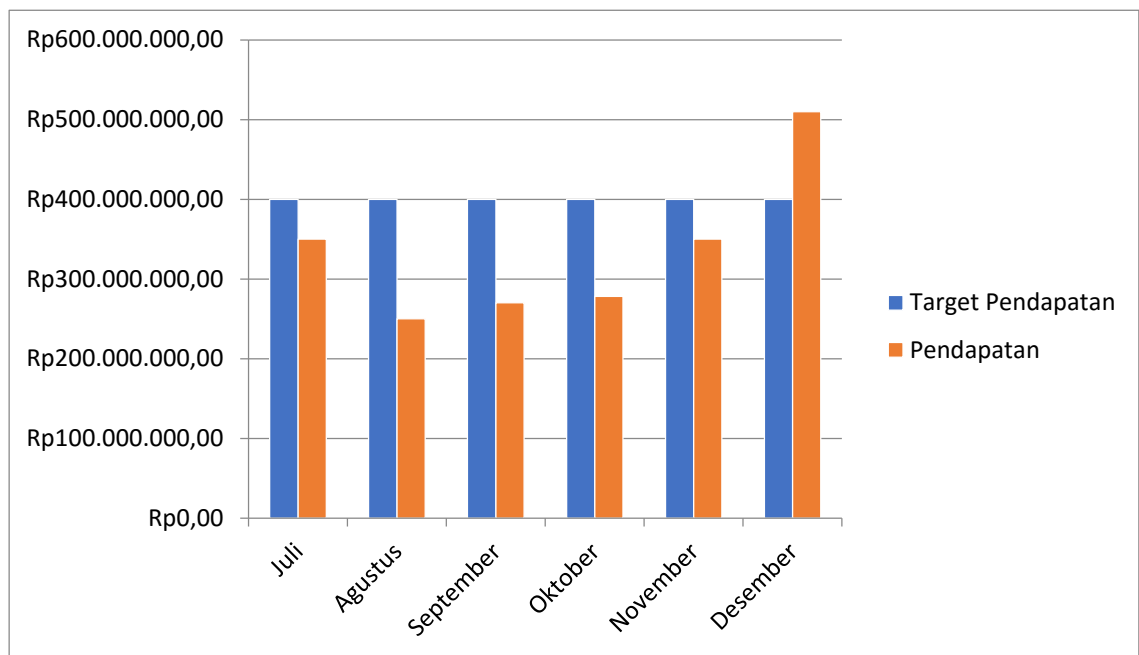
Bab I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Guteninc adalah *brand* lokal Indonesia dari Bandung yang didirikan oleh tiga pemuda asal Makassar pada Juni 2011 yang terjun pada bidang *footwear* pria dan wanita berbahan kulit dan termasuk kedalam usaha kecil menengah (UKM). Gutten yang berarti “selamat” dari bahasa Jerman dan kata inc menggambarkan tinta menjadi referensi pengambilan nama pada asal mula berdirinya Gutteninc. Pada tahun 2011 hingga tahun 2012 Gutteninc hanya melakukan kegiatan bisnis di kota Bandung dan Makassar dengan menggunakan media *online* seperti Instagram dan Kaskus. Pada 2013 Gutteninc melakukan vakum selama setahun dan kembali aktif pada tahun 2014 dengan strategi serta konsep baru yang lebih matang dan mengalami peningkatan penjualan yang signifikan, setelah melihat kesempatan dengan begitu Gutteninc membuka toko di Jalan Cihampelas, Bandung dengan harapan dapat menjangkau pasar yang tidak dapat terjangkau oleh media *online*.

Demi meningkatkan perkebangan bisnis, pendiri Gutteninc membuat strategi untuk memperluas cangkupan bisnis perusahaan dengan memperkenalkan *website* resmi yang berisi informasi mengenai Gutteninc serta sebagai pusat pemasaran dan penjualan produk di dunia digital. Demikian juga dengan produk Gutteninc dengan adanya tambahan lini produk seperti baju, jaket, gelang, jam tangan, dompet, sabuk, dan kacamata. Hingga kini, Gutteninc masih menggunakan sistem penjualan *offline* dan *online* guna dapat mencangkup ke seluruh pasar yang ada.

Berdasarkan *interview* yang dilakukan dengan *chief executive officer* (CEO) pada 21 Februari 2018, Gutteninc menggunakan sistem penjualan yang terpisah antara *online* dan *offline*. Dengan begitu, target penjualan dan pendapatan juga terbagi menjadi dua. Berikut adalah data pendapatan Gutteninc pada bulan Juli hingga Desember 2017.



Gambar I.I Data Pendapatan *Offline* Gutten Inc Periode Juli hingga Desember 2017

(Sumber: *Depth Interview* CEO Guten Inc)

Dari Gambar I.I dapat disimpulkan bahwa pendapatan tidak menentu atau bersifat fluktuatif. Berdasarkan data pada gambar diatas, pencapaian pendapatan *offline* tidak pernah mencapai target Rp400.000.000,00 kecuali pada bulan Desember. Meskipun begitu, penjualan *offline* melalui *store* juga tidak kalah penting dibanding penjualan *online* yang sudah dimiliki Gutteninc. Informasi yang didapat melalui *interview* menjelaskan bahwa konsumen akan lebih percaya dan tertarik untuk membeli jika mereka melihat produk secara langsung setelah mendapat informasi produk melalui *website* dan media sosial Guteninc dan tidak semua pasar dapat terjangkau hanya dengan media *online*.

Untuk mengetahui layanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumen maka dilakukan survey pendahuluan dengan enam konsumen Gutteninc, dengan tujuan mendapat informasi tambahan dari sudut pandang konsumen, dengan begitu didapatkan informasi mengenai kekurangan pelayanan yang ada di *store* Guteninc. Berikut merupakan hasil survey pendahuluan yang dijabarkan pada tabel dibawah.

Tabel I.I Keluhan terhadap Layanan *Store* Guteninc

No.	Kekurangan	Persentase
1.	Ketersediaan produk sering kali mengalami <i>out of stock</i>	83,3%
2.	Kurangnya pemahaman karyawan terhadap detail produk	36,7%
3.	Kenyamanan <i>store</i> belum sesuai harapan	50%
4.	Pelayanan karyawan belum sesuai harapan	67,8%
5.	Tidak ada edukasi mengenai produk pascatransaksi	33,3%

(Sumber: Hasil *interview* konsumen Guteninc)

Pada Tabel I.I menunjukkan bahwa konsumen masih memiliki keluhan terhadap layanan *store* yang diberikan oleh Guteninc. Hasil wawancara dengan konsumen menunjukkan data *Voice of Customer* (VoC) yang melakukan pembelian di *store*. 4 dari 6 narasumber mengatakan bahwa ketersediaan produk sering kali mengalami *out of stock*, 2 dari 6 narasumber melihat kurangnya pemahaman karyawan terhadap detail produk, 3 dari 6 narasumber menyimpulkan kenyamanan *store* belum sesuai harapan, 4 dari 6 narasumber mengatakan pelayanan karyawan belum sesuai harapan 1 orang dari 6 narasumber mengatakan bahwa tidak ada edukasi mengenai produk pascatransaksi. Berdasarkan VoC tersebut, hal yang perlu dilakukan oleh Guteninc adalah evaluasi layanan yang lebih berfokus terhadap penilaian kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan *offline* atau *store*.

Penelitian ini menggunakan Brodo yang merupakan perusahaan sejenis yang bergerak di bidang *footwear* kulit untuk dijadikan bahan *benchmarking* kompetitor pada penelitian ini dikarenakan memiliki segmentasi serta material produk yang menyerupai yaitu berbahan kulit untuk produk sepatu.

I.2 Perumusan Masalah

Peningkatan kualitas layanan Guteninc perlu dilakukan untuk mengurangi keluhan dari para pelanggan. *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan metode peningkatan kualitas mengetahui spesifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tahapan yang digunakan pada QFD didasari dari *customer needs* yang telah

dilakukan pada penelitian sebelumnya menggunakan Model KANO dan integrasi *Service Quality*. Berdasarkan permasalahan yang ada, berikut merupakan rumusan masalah:

1. Apa saja karakteristik teknis untuk meningkatkan kualitas layanan *store* Guteninc dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan berdasarkan *true customer needs*?
2. Bagaimana *critical part* yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan *store* Guteninc?
3. Bagaimana langkah yang menjadi rekomendasi peningkatan kualitas layanan *store* Guteninc dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD)?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini didasari oleh rumusan masalah diatas, berikut merupakan tujuan penelitian ini:

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis pelayanan *store* Guteninc berdasarkan *true customer needs* yang didapat oleh Model KANO.
2. Mengidentifikasi *critical part* berdasarkan matriks *House of Quality* (HOQ).
3. Memberikan langkah rekomendasi kepada pihak manajemen Guteninc dalam bentuk perbaikan serta peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

I.4 Batasan Penelitian

Pada penelitian ini, perlu dilakukan batasan masalah agar pembahasan di dalam penelitian ini tidak keluar dari topik diskusi, berikut merupakan batasan masalah:

1. *True customer needs* yang digunakan pada penelitian ini hanya bersumber dari penelitian sebelumnya menggunakan Model KANO yang berjudul “Analisis Kebutuhan Layanan Pada *Store* Guteninc Menggunakan Integrasi *Service Quality* Dan Model Kano”.

2. Metode yang digunakan untuk mengolah data pada penelitian ini menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD).
3. Penelitian ini tidak sampai tahap implementasi.

I.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

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

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Landasan teori yang digunakan pada bab II adalah tentang: *Quality Function Deployment, Benchmarking*.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dilakukan langkah-langkah penelitian secara rinci mengenai pengumpulan data, pengolahan data menggunakan QFD Iterasi satu dengan membuat karakteristik teknis dan menggunakan

House of Quality (HOQ) dan QFD Iterasi dua yang membuat *Critical Part* guna membuat rekomendasi akhir.

Bab V Analisis

Pada bab ini dijelaskan analisis berdasarkan pengolahan data secara *detail* dan dilanjutkan dengan rekomendasi untuk Guteninc di akhir bab.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian secara keseluruhan dan menjelaskan mengenai kesimpulan beserta saran berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis. Pada bab ini juga disertakan saran untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan metode QFD.