

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pupuk Dolomit merupakan penyelamat tanah dari gempuran bahan kimia yang berfungsi untuk menetralkan keasaman tanah atau menaikkan pH tanah. Dolomit dapat menyuburkan tanah karena mengandung magnesium sebagai unsur hara. Magnesium ini untuk menetralkan kandungan tanah. Selain itu mengandung kalsium, untuk mengikat unsur hara yang dapat disalurkan ke tanaman padi. Menurut Pettijohn (1956) Mineral dolomit merupakan mineral yang terdapat kandungan mineral karbonat lebih dari 50% dan termasuk variasi dari batu gamping. Pupuk Dolomit sering kali digunakan para petani dikarenakan Banyak tanah yang kurang produktif karena penggunaan pupuk kimia terus-menerus. Akibatnya kandungan kimia yang terdapat pada pupuk dan pestisida yang digunakan secara monoton menimbulkan tekstur dan agregat tanah menjadi rusak, lambat laun tanah menjadi miskin akan hara. Pupuk Dolomit ini banyak diproduksi perusahaan di Indonesia terutama di CV. Intan Permata Dunia.

CV. Intan Permata Dunia merupakan perusahaan swasta yang terletak di Desa Wadeng Kec. Sidayu Kab. Gresik. CV Intan Permata Dunia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pembuatan pupuk dolomit, karena banyak masyarakat Indonesia yang terjun dibidang tani, produk perusahaan ini telah dikirim dan tersebar di seluruh Indonesia bahkan juga sampai ke pelosok daerah. Karena banyaknya perusahaan di Indonesia yang bergerak dibidang produksi pupuk dolomit, perusahaan CV Intan Permata Dunia haruslah bersaing dengan perusahaan lainnya. Seiring berjalannya waktu semakin ketatnya persaingan dalam dunia Industri seakan akan menuntut perusahaan-perusahaan yang mau berkembang dan bertahan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap perusahaannya. Dalam usaha untuk memenangkan persaingan tersebut, CV. Intan Permata Dunia perlu melakukan berbagai upaya salah satunya yaitu dengan memberikan produk dan jasa yang terbaik bagi pelanggan, dalam hal ini

kepuasan pelanggan akan menjadi factor dominan dalam menentukan keberhasilan dan kemenangan dalam persaingan.

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2006). Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Value ini bisa berasal dari produk, pelayanan, atau sesuatu yang bersifat emosional. Jika pelanggan mengatakan bahwa value adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi jika pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Jika value bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang jika pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman (Irawan, 2004). Oleh karena itu perusahaan CV. Intan Permata Dunia berusaha mengetahui apa yang diinginkan dan juga apa yang dibutuhkan pelanggan supaya pihak perusahaan bisa memperbaiki kualitas produk dan pelanggan bisa merasa puas setelah membeli produk dari CV. Intan Permata Dunia.

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan di dalam dunia industri. Adapun beberapa definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan (Geotech dan Davis, 2005). Tujuan kualitas sendiri ialah untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan memenuhi pendapatan yang lebih besar bagi perusahaan, jadi semakin baik produk yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan maka semakin baik juga kualitas produk perusahaan yang mempengaruhi tingkat penjualan pupuk Dolomit. Maka dari itu peranan suatu kualitas sangatlah penting untuk suatu produk atau jasa agar mampu berkompetensi secara efektif dengan pesaing serta dapat memahami kepuasan pelanggan lebih dalam dan juga memahami konsep untuk peningkatan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.

Dasar pemikiran pengendalian kualitas perlu cara terbaik dan unggul dalam persaingan untuk menghasilkan kualitas pada setiap industri. Menurut Montgomery (2017) kualitas setiap tahapan industri bagi middle management ke atas diperlukan alat dalam menyelesaikan masalah dengan total quality control melalui gugus kendali mutu yang berada pada unit masing-masing manajer industri. Oleh karena itu penelitian di CV. Intan Permata Indonesia menggunakan metode Servqual dan Kano yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas produk kerupuk yang sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen. Dengan latar belakang tersebut membuat penulis untuk mengambil judul penelitian **“Peningkatan Kualitas Pupuk Dolomit Dengan Pendekatan Metode Servqual dan Kano di CV. Intan Permata Dunia.”**

1.2 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

a. Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang diatas maka CV. Intan Permata Dunia perlu meningkatkan kualitas pupuk Dolomit dalam proses produksi maupun pelayanan dan bisa mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.

b. Batasan Masalah

Agar bahasan pada penelitian ini mempunyai arah dan tujuan yang jelas, maka perlu dilakukan batasan masalah yaitu :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.
2. Meningkatkan kualitas pupuk dolomit di CV. Intan Permata Dunia.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas Rumusan masalah dalam penelitian ini mengacu pada hal-hal berikut:

1. Apa saja keinginan dari pelanggan CV. Intan Permata Indonesia?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan
3. Bagaimana meningkatkan kualitas pupuk dolomit di CV. Intan Permata Dunia dengan menggunakan metode Servqual dan Kano?

1.4 Tujuan dan Manfaat

a. Tujuan

Berdasarkan uraian diatas tujuan dari penelitian ialah sebagai berikut:

1. Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan.
2. mengetahui atribut-atribut atau perihal apa saja yang menjadi prioritas perbaikan kualitas produk pupuk Dolomit.
3. Mengetahui upaya-upaya yang bisa di rekomendasikan untuk perbaikan kualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang teoritis bagi tambahan bahan kajian yang berhubungan dengan pelayanan publik dan manfaat dari penelitian ialah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penulis mendapatkan pengalaman dalam mengimplementasikan keilmuan Teknik Industri ke suatu objek pengamatan sehingga bisa mengetahui apa yang harus di evaluasi berdasarkan metode-metode yang ada.

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan masukan kepada pihak Manajemen untuk meningkatkan kualitas pupuk Dolomit di CV dan juga memberikan kepuasan kepada pelanggan.

