BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kerupuk adalah makanan pendamping lauk pauk atau makanan kecil yang teksturnya renyah dan rasanya gurih. Saat ini di pasaran banyak dijumpai kerupuk berbahan dasar tapioka yang salah satunya adalah kerupuk rambak tapioka. Kerupuk rambak tapioka ini adalah makanan yang dihasilkan oleh industri rumahan atau biasa disebut sebagai *home industry*. Kerupuk rambak tapioka ini sering dikonsumsi oleh masyarakat dan biasa dijual di pasaran dalam bentuk kemasan plastik baik itu kerupuk mentah maupun sudah matang. Kerupuk tersebar hampir ke penjuru pelosok indonesia serta digemari oleh semua lapisan masyarakat meskipun dengan nama dan campuran bahan yang berbeda. Kandungan gizi kerupuk rambak tapioka sebagian besar adalah vitamin, karbohidrat, protein dan mineral. UMKM Ciptarasa sendiri adalah industri rumahan yang memproduksi kerupuk rambak ini.

Bahan dasar pembuatan krupuk rambak tapioka adalah tepung tapioka dan tepung terigu. Proses pengolahannya terdiri dari proses percampuran, pengukusan, pengirisan (berbentuk stick atau lempeng), pengeringan, dan penggorengan. Produsen kerupuk rambak tapioka pada umumnya adalah industri kecil atau sedang yakni skala rumah tangga dan usaha mikro kecil menengah (UMKM). Kelemahan dari kerupuk rambak tapioka ini adalah dari para pelanggan yang masih saja kurang puas dengan rasa kerupuk yang masih terbilang kurang enak di lidahnya.

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). Untuk itu industri kecil atau sedang yakni skala rumah tangga dan usaha mikro kecil menengah (UMKM) kerupuk rambak

tapioka, berusaha mengetahui kebutuhan konsumen agar konsumen puas dan bisa meningkatkan kualitas rasa kerupuk rambak tapioka.

Kualitas adalah fitur-fitur produk yang memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan. Tujuan dari kualitas adalah untuk memberikan kepuasan pelanggan yang lebih besar dan untuk meningkatkan pendapatan. Jadi, semakin baik suatu produk dapat memenuhi kebutuhan konsumen maka dapat meningkatkan kualitas yang dapat berpengaruh terhadap tingkat penjualan kerupuk rambak tapioka. Untuk itu penelitian ini menggunakan metode Servqual dan Kano dengan judul "Peningkatan Kualitas Kerupuk Rambak dengan Metode Servqual dan Kano Di UMKM Ciptarasa Desa Tiremenggal, Dukun, Gresik" yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas produk kerupuk yang sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen.

1.2 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1.2.1 Ruang lingkup

Berdasarkan latar belakang di atas, maka ruang lingkup penelitian ini yaitu meningkatkan kualitas kerupuk rambak di UMKM Ciptarasa Desa Tiremenggal, Dukun, Gresik.

1.2.2 Batasan Masalah

Agar bahasan penelitian ini mempunyai arah dan tujuan yang jelas, maka perlu dilakukan batasan masalah yaitu: Penelitian dilakukan di UMKM Ciptarasa Desa Tiremenggal, Dukun, Gresik.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana meningkatkan kualitas kerupuk rambak tapioka di UMKM Ciptarasa dengan menggunakan metode Servqual dan Kano?

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui atribut-atribut atau perihal apa saja yang menjadi prioritas perbaikan kualitas produk kerupuk rambak tapioka di UMKM Ciptarasa.

1.4.2 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang teoritis bagi tambahan bahan kajian yang berhubungan dengan pelayanan publik dan manfaat praktis terutama sebagai bahan pertimbangan instansi tempat penelitian secara spesifik diuraikan sebagai berikut :

1. Bagi Universitas

   Sebagai perbendaharaan bagi perpustakaan untuk kepentingan ilmiah yaitu sebagai bahan pertimbangan mahasiswa dalam menambah ilmu pengetahuan yang luas.

2. Bagi Perusahaan

   Dapat membantu pihak manajemen dalam memberikan alternatif kepuasan dan sebagai alat bantu untuk meningkatkan kualitas produk terhadap publik.

3. Bagi Penulis

   Penulis mendapatkan manfaat terkait dengan pengalaman dalam mengimplementasikan keilmuan teknik industri terutama manajemen layanan kedalam suatu objek pengamatan sehingga bisa mengerti evaluasi apa yang bisa dilaksanakan berdasarkan metode-metode yang ada.