

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tingkat persaingan dalam era globalisasi saat ini semakin tajam. Perkembangan teknologi yang semakin pesat sejalan dengan perubahan selera konsumen. Bagi suatu perusahaan atau bisnis, hal ini memunculkan tantangan dan peluang. Suatu perusahaan harus cepat beradaptasi dengan perubahan selera para konsumen agar produk yang mereka tawarkan dapat diterima. Mereka harus memanfaatkan kemampuan yang dimiliki serta melakukan inovasi-inovasi dalam menghasilkan suatu produk agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan bisnis.

Pelaku bisnis harus berlomba melakukan strategi kompetisi dalam melayani konsumen seperti menciptakan produk yang berbeda dan unik serta berkualitas. Perusahaan harus mampu menyesuaikan diri sedekat mungkin dengan kompetisi pasar yang sedang dihadapinya. Perusahaan harus mempunyai kinerja yang baik agar menjadi lebih unggul dalam bersaing dengan kompetitornya.

Menurut Hill (1997) bahwa kualitas produk sebagai salah satu prioritas bersaing utama untuk memperoleh manfaat bersaing. Konsumen dalam memberikan penilaian terhadap suatu perusahaan dengan melihat produk yang dihasilkannya. Konsumen yang merasa puas terhadap suatu produk pasti ia akan melakukan pembelian kembali (*rebuying*) terhadap produk tersebut. Hal ini

memberikan dampak positif bagi suatu perusahaan. Perusahaan akan mendapat kepercayaan dari masyarakat dan kemenangan dalam persaingan.

Menurut Ahire dan Dreyfus (2000), manajemen kualitas memiliki unsur-unsur yang dapat mendorong kinerja kualitas produk diantaranya yaitu pengidentifikasian komponen-komponen kritis pada proses dan pengembangan produk. Menurut Maiga dan Jacob (2005) bahwa sistem pengendalian akan mempengaruhi arah dan tingkat usaha yang ditunjukkan oleh individu ataupun kelompok. Dari sini diharapkan dengan adanya perubahan arah dan usaha atau kinerja individu ataupun kelompok ke arah yang lebih baik dapat mempengaruhi meningkatnya kinerja kualitas produk.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kinerja kualitas produk pada Sentra Industri Kerajinan Kasongan Bantul.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan dalam penelitian ini adalah: Apakah manajemen kualitas berpengaruh terhadap kinerja kualitas produk pada Sentra Industri Kerajinan Kasongan Bantul?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Obyek penelitian ini hanya terbatas pada Sentra Industri Kerajinan Kasongan Bantul.
2. Penelitian ini hanya bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kinerja kualitas produk.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kinerja kualitas produk pada Sentra Industri Kerajinan Kasongan Bantul.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi Pemilik Usaha

Hasil penelitian ini memberikan informasi kepada pemilik usaha tentang manajemen kualitas yang telah dilakukan serta memberikan informasi mengenai sektor yang mungkin masih dapat ditingkatkan lagi kinerjanya.

2. Bagi Penulis

Dapat menerapkan teori-teori yang di dapat selama perkuliahan khususnya mengenai manajemen kualitas dan kinerja kualitas produk serta dapat mempelajarinya secara lebih mendalam saat menerapkannya secara langsung di lapangan.

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi yang ingin menindak lanjuti hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk penelitian yang lebih lanjut dengan ruang lingkup yang lebih luas di harapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan pertimbangan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### **Bab I : Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II : Manajemen Kualitas dan Kinerja Kualitas Produk**

Bab ini berisikan tentang uraian teoritis yang digunakan sebagai dasar teori yang mendukung penelitian, yang meliputi: Manajemen Kualitas dan Kinerja Kualitas Produk.

### **Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini berisi cara atau metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian, sehingga penelitian dapat dilakukan dengan baik dan sesuai dengan tujuan penelitian.

### **Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan**

Bab ini membahas mengenai analisis dan hasil yang diperoleh dalam penelitian.

**Bab V : Penutup**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

