

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang di dasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Siagian 2006;2). Kebutuhan manusia sangat beragam sehingga mendorong manusia untuk selalu melakukan usaha, baik secara bersama-sama ataupun secara berkelompok.

Dalam melakukan kegiatan bersama-sama manusia memerlukan suatu wadah yang biasa disebut Organisasi, menurut Hasibuan (2001;24) Organisasi adalah suatu system perserikatan formal struktur dan terkoordinasi dari kelompok orang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu, jadi organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja, guna tujuan organisasi adalah adanya proses kerja sama yang berstruktur dan terkoordinasi untuk mencapai apa-apa yang telah di tentukan.

Perkembangan zaman saat ini menyebabkan persaingan dalam dunia bisnis semakin kuat. Bisnis secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan terus menerus untuk memperoleh laba. Keberadaan bisnis dewasa ini banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, informasi, komunikasi dan perubahan pasar yang sudah mengglobal.

Masalah pemasaran merupakan salah satu dari banyak masalah yang dihadapi perusahaan sehari-hari sejalan dengan perkembangan kehidupan

masyarakat, pada masa sekarang ini. Kegiatan pemasaran dalam situasi perekonomian sekarang ini tidak terlepas dari persaingan yang datang dari perusahaan-perusahaan lain yang sejenis atau serupa, sehingga mengakibatkan adanya persaingan yang datang dari perusahaan lokal yang menyebabkan konsumen mempunyai banyak kesempatan untuk memilih dan menentukan hasil produksi mana yang sesuai dengan selera konsumen.

Menurut (Tjiptono, 2008;95) produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi dipasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Secara konseptual, produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Selain itu, produk dapat pula didefinisikan persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Secara lebih rinci, konsep produk total meliputi barang, kemasan, label, pelayanan, dan jaminan.

Kotler dan Armstrong (2004;283) yang dialih bahasakan oleh Hendra Teguh menjelaskan arti dari kualitas produk yaitu kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

Dalam dunia bisnis saat ini sangat dibutuhkan kualitas produk yang baik dalam suatu industri. Kualitas produk sangat dibutuhkan untuk menarik minat konsumen dalam melakukan pembelian produk yang dikelola.

Diketahui juga, kualitas produk merupakan salah satu faktor yang bisa menggambarkan kepuasan konsumen saat menikmati suatu produk. Ketika suatu produk memiliki kualitas yang bagus, pastinya konsumen akan

menggunakan kembali atau membeli lagi produk yang sama untuk menggunakan atau menikmatinya. Hal tersebut lah yang membuat seorang konsumen menjadi pelanggan setia yang melakukan pembelian berulang pada suatu produk. Dan hal itu memberikan bukti bahwa kualitas produk merupakan gambaran penting dalam memberikan kepuasan konsumen.

Yamit (2005) menjelaskan teori Garvin dalam Budiman (2006) ada delapan dimensi kualitas Produk yaitu : Kinerja, Fitur, Keandalan, Kesesuaian, Daya Tahan atau Ketahanan, Kemampuan Pelayanan, Estetika, dan Citra atau Reputasi. Jika pada suatu perusahaan mengupayakan delapan dimensi kualitas tersebut pada produk yang ditawarkannya, maka bisa dikatakan produk yang mereka tawarkan memiliki kualitas yang memenuhi kepuasan konsumen.

Hal tersebut bisa jadi patokan bila di lakukan di perusahaan besar, berbeda jika di UMKM atau di Perusahaan Home industry. Pada perusahaan home industry tidak terlalu menggunakan delapan dimensi tersebut dalam mengupayakan kepuasan konsumen, akan tetapi hanya mengambil sebagian saja yang bisa dikatagorikan mendekati dimensi kualitas produk yang memenuhi kepuasan konsumen pada produk umkm. Sama halnya dengan disesuaikan pada target pasar mereka masing-masing.

Dimensi yang menurut penulis yang bisa dikatagorikan mendekati dimensi kualitas produk yang ada pada Perusahaan home industry yaitu: Kinerja, Estetika (rasa dan bau), Fitur, Daya Tahan, dan Kemampuan Pelayanan.

Di Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis tepatnya di desa prapat tunggal, di ketahui bahwa mayoritas masyarakatnya berkerja sebagai nelayan, hal tersebut yang dikarenakan wilayah tempat tinggal mereka yang berada tepat dipesisir pantai pulau Bengkalis. Selama ini hasil dari tangkapan yang mereka dapati di bawa ke pasar tradisional bengkalis untuk di perjual-belikan oleh masyarakat bengkalis. Dari sisa hasil ikan yang tidak habis di jual maka tercetus ide dari pemilik untuk mengolah kembali ikan sisa tersebut menjadi kerupuk yang hasilnya bisa di jual kembali. Dengan demikian pemilik menghindari resiko yang akan mengakibatkan kerugian.

Perusahaan Home Industry Kerupuk Bestari merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi kerupuk berbahan ikan laut. Pemasaran Kerupuk Ikan Bestari kebanyakan dititip di swalayan-swalayan yang berada di daerah Pulau bengkalis Kecamatan Bengkalis. Tetapi ada juga yang memesan mendatangi langsung ke tempat produksi yang biasanya untuk acara keluarga, acara tradisional, acara nasional, maupun untuk oleh-oleh kerabat yang datang dari daerah luar pulau Bengkalis.

Kerupuk Ikan merupakan produk industry kecil yang banyak digemari dan dikonsumsi oleh masyarakat sebagai makanan ringan. Semakin meningkatnya minat masyarakat akan Kerupuk Ikan menyebabkan semakin banyaknya perusahaan home industry Kerupuk ikan yang bermunculan. Berikut ini dapat dilihat pada tabel I.1 , yaitu sebagai berikut :

Tabel I.1 : Daftar Nama Perusahaan Home Industry yang memproduksi kerupuk Ikan di kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis.

NO	Nama Perusahaan Home industry	Jenis Produk	Alamat
1	Sumber Rezeki	a. Kerupuk Ikan	Dusun Tua Prapat Tunggal Desa Prapat Tunggal RT.06 RW.03 kecamatan Bengkalis.
2	Yakin Bersama	a. Kerupuk Ikan b. Kerupuk Udang	Dusun Tua Prapat Tunggal Desa Prapat Tunggal RT.06 RW.03 kecamatan Bengkalis.
3	Bestari	a. Kerupuk Ikan Lomek b. Kerupuk Udang c. Kerupuk Ikan	Dusun Tua Prapat Tunggal Desa Prapat Tunggal RT.03 RW.02 kecamatan Bengkalis.
4	Kerupuk Ikan Alami	a. Kerupuk Ikan	Dusun Tua Prapat Tunggal Desa Prapat Tunggal RT.06 RW.03 kecamatan Bengkalis.
5	Sari Makmur	a. Kerupuk Ikan b. Kerupuk Udang	Jl. Utama Desa Penampi. Kecamatan Bengkalis.
6	Kerupuk Udang	a. Kerupuk Udang	Dusun Tua Prapat Tunggal Desa Prapat Tunggal RT.06 RW.03 kecamatan Bengkalis.
7	Kerupuk Ikan	a. Kerupuk Ikan	Jl. Simpang Ayam Desa Meskom RT.01 RW. 05 Kecamatan Bengkalis.
8	Kerupuk Ikan	a. Kerupuk Ikan	Jl. Simpang Ayam Desa Meskom RT.02 RW. 03 Kecamatan Bengkalis.

Sumber: Data Diskop dan UMKM Kabupaten Bengkalis, 2017

Dari data diatas pada saat dilakukan prasarvey di lapangan di dapati dua unit pengelolaan kerupuk ikan laut yang tidak aktif lagi dalam memproduksi kerupuk yang berbahan ikan laut yaitu Perusahaan Sari makmur yang di ketahui beralamat di jalan utama Desa penampi yang memproduksi

jenis kerupuk udang dan kerupuk ikan dan Perusahaan Kerupuk Udang yang beralamat di jalan Dusun Tua Prapat tunggal. Dari sekian banyak perusahaan yang menekuni usaha dalam bidang yang sama yakni pengelolaan Kerupuk Ikan maka, semakin ketat pula persaingan yang terjadi. Dengan begitu, salah satu cara yang dapat ditempuh perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen adalah dengan mempelajari alasan pembelian yang mereka lakukan terhadap produk kerupuk ikan laut “Bestari” Desa Prapat Tunggal Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis, setelah mempelajari alasan pembelian tersebut, perusahaan dapat memanfaatkannya untuk menentukan kualitas produk dengan baik.

Konsumen sebagai sasaran pemasaran produk perusahaan, menentukan sendiri apa saja yang ingin dibeli. Saat ini banyak factor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih sebuah produk. Dengan beragamnya pilihan produk dipasar semakin banyak pula pertimbangan yang dipakai konsumen. Ketika melihat produk konsumen bukan hanya mempertimbangkan merek, warna, desain, dan atribut produknya saja, akan tetapi kualitas produk sangat diperlukan. Dengan demikian, kualitas produk dianggap merupakan unsur penting dalam proses pemasaran.

Konsumen memiliki banyak alternatif untuk membeli produk yang diinginkan (Simamora;2001) mengatakan bahwa pencapaian tujuan organisasi tersebut memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memenuhinya secara lebih efisien dan efektif dibandingkan pesaing.

Oleh karena itu, pengembangan harus dipandang sebagai kegiatan untuk meningkatkan kemampuan perseorangan agar lebih bertanggung jawab dalam system. Untuk memenangkan persaingan maka perusahaan harus dapat memberikan kepuasan para pembelinya. Salah satu metode yang sekarang sering digunakan adalah dengan meningkatkan kualitas produk melalui citra rasa yang akan diproduksi.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa produk yang dihasilkan home industry Kerupuk Bestari ini termasuk produk Konsumsi. Selain dikonsumsi sendiri, konsumen menjadikan Kerupuk Bestari ini sebagai buah tangan. Hal ini dilihat dari alasan konsumen membeli produk ini. Walaupun tahan hingga beberapa bulan tetapi pihak Home Industry tidak menggunakan bahan pengawet, baik untuk warna, aroma, maupun rasa dari produk ini. Berbekal pengalaman kurang lebih dari 7 Tahun, Home industry pengolahan kerupuk Bestari Desa Prapat Tunggal kecamatan Bengkalis berusaha untuk menjadikan yang terbaik dibidang Home Industry Pembuatan Kerupuk berbahan ikan laut khususnya di wilayah Kabupaten Bengkalis dan sekitarnya. Perusahaan Home industry Bestari terus berupaya meningkatkan kualitas dan daya saing tinggi, dukungan pemerintah sangat berperan penting bagi Perusahaan Home Industry.

Semua hal tersebut selalu diupayakan oleh pihak Perusahaan Home industry Kerupuk Ikan Laut Bestari desa Prapat Tunggal Kecamatan Bengkalis demi tercapainya Kepuasan konsumen yang berpengaruh pada keberhasilan Perusahaan.

Tabel I.2 : Tabel Produk Kerupuk Ikan Laut Bestari Dan Jenis Berat Beserta Harga

No	Nama Produk	Harga (Rp)	
		2,5 Ons	1,5 Ons
1	Kerupuk Ikan Lomek	10.000	5.000
2	Kerupuk Udang	10.000	5.000
3	Kerupuk Ikan laut	10.000	5.000

Sumber: Data Prasurvey, 2017

Dari daftar Tabel diatas maka dapat mempermudah konsumen untuk melihat berat maupun harga produk tersebut, sehingga akan menarik konsumen untuk membeli produk sesuai dengan kebutuhan mereka, misalnya dalam anggota keluarga hana terdiri dari 2 orang maka konsumen akan memilih produk yang sedikit dan jika konsumen bertujuan untuk membeli sebagai oleh oleh maka ia akan beli produk yang banyak.

Tabel I.3 : Tabel Jumlah Pendapatan Produk Kerupuk Bestari Desa Prapat Tunggal Kecamatan Bengkalis Tahun 2014-2016

Nama Produk	Tahun (Rp)		
	2014	2015	2016
Kerupuk Lomek	26.750.000	25.550.000	35.005.000
Kerupuk Udang	32.285.000	25.550.000	35.705.000
Kerupuk Ikan	39.320.000	36.875.000	40.165.000
Total	98.355.000	90.075.000	110.875.000

Sumber :Data UMKM Kerupuk ikan laut Bestari, 2017

Berdasarkan data Perusahaan Kerupuk ikan laut Bestari, di dapati jumlah pendapatan Kerupuk Bestari 3 tahun terakhir yang dilakukan pada hari Rabu 4 Oktober 2017, dapat Dilihat Pendapatan Kerupuk Bestari dari tahun ke tahun yaitu pada tahun 2014 jumlah Pendapatannya sebesar Rp. 98.355.000, sedangkan pada tahun 2015 yaitu sebesar Rp. 90.075.000 dalam hal ini

pendapatan mengalami penurunan Rp. 8.280.000 sedangkan pada tahun 2016 jumlah Pendapatan Rp. 110.875.000 dalam hal ini pendapatan pada tahun tersebut mengalami peningkatan keuntungan.

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Kualitas Produk Kerupuk Ikan Laut Bestari Di Desa Prapat Tunggal Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis”**.

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan fenomena yang terjadi pada latar belakang, maka dapat di tarik rumusan masalah sebagai berikut : **“Bagaimana Kualitas Produk Kerupuk Ikan Laut Bestari Di Desa Prapat Tunggal Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis”**

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas produk kerupuk pada Home Industri Bestari Di Desa Prapat Tunggal Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan Secara Teoritis
 1. Sebagai salah satu sumber informasi yang berhubungan dengan Kualitas Produk.
 2. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai pengembangan teori – teori Kualitas Produk Kerupuk Pada Perusahaan Home Industri.

b. Kegunaan Secara Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi akademik mengenai Kualitas Produk Ikan Laut Bestari di Desa Prapat Tunggal Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis.

c. Kegunaan Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengambil kebijakan - kebijakan dan solusi yang tepat, efektif dan efisien, dalam hal peningkatan kualitas produk yang sesuai kebutuhan masyarakat serta mampu menjadi bahan kaajian, evaluasi dalam upaya meningkatkan kompetensi, daya saing, jaminan kualitas Produk, meningkatnya kepercayaan konsumen, meningkatkan efisiensi, pelayanan dan produktivitas serta mengembangkan strategi-strategi baru dalam Peningkatan Kualitas Produk yang terbaik dalam mencapai tujuannya.