BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selama ini dalam memilih produk, maka standar kualitas utama dalam memilih produk adalah berdasarkan spesifikasi dari suatu produk tersebut. Padahal jika dilihat dari kasus nyatanya, masih banyak konsumen yang mengalami kesulitan jika memilih barang berasarkan spesifikasi dari suatu produk. Banyak sekali pilihan produk yang memiliki spesifikasi yang sama yang ditawarkan dan jika harus memilih diantara produk-produk tersebut maka konsumen akan mengalami kesulitan. Jika dihadapkan pada masalah tersebut, maka perlu definisi baru dalam menentukan standar kualitas dalam suatu produk.

Dalam *Kansei Enginering*, untuk memberikan produk dan mewujudkan suatu produk berkualitas yang benar-benar sesuai dengan keinginan konsumen, maka penting untuk mengetahui semua aspek perasaan yang diharapkan konsumen muncul dalam suatu produk. Dalam *Kansei Enginering* perasaan merupakan kunci utama dalam kesukesan dari suatu produk. Setiap produk memang bisa jadi memiliki spesifikasi yang sama namun tidak memiliki kualitas yang sama jika dilihat dari kacamata *kansei*. Setiap produk memiliki nilai psikologis berbeda-beda. Setiap produk memiliki pandangan berbeda di mata konsumen. Ada suatu produk yang membuat konsumen merasa nyaman, namun dimata konsumen yang lain bisa jadi produk tersebut memberikan perasaan gembira pada konsumen. Inilah yang menjadi target dari *Kansei Enginering*, bagaimanakah caranya supaya produsen produk mampu memberikan produk sesuai dengan aspek prikologis yang penting bagi konsumen. Ketika konsumen merasa sedih dan menginginkan kegembiraan, maka penjual produk harus memberikan produk yang membuat konsumen merasa bahagia.

Masalahnya adalah selama ini belum pernah ada pengembangan sistem pendukung keputusan untuk masalah yang telah disebutkan sebelumnya. Selama ini pemilihan produk dalam sistem pendukung keputusan masih menggunakan parameter spesifikasi produk. Akibatnya adalah ketika sistem pendukung keputusan tersebut di hadapkan pada pilihan produk dengan spesifikasi yang sama, maka sistem tersebut akan menghasilkan keputusan yang acak dengan tingkat kepercayan model keputusan yang rendah.

Karena tujuan dari penelitian ini adalah membuat sistem pendukung keputusan untuk memilih produk yang paling mendekati produk *kansei*, maka metode yang paling tepat dalam merancang model sistem pendukung keputusan ini adalah metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). AHP merupakan salah satu metode dalam sistem pendukung keputusan. Metode ini menggunakan hirarki dan derajat kepetingan dalam pembuatan keputusannya. Karena setiap konsumen memiliki hak untuk memilih produk yang sesuai dengan aspek priskologis yang dimilikinya, dan berhak untuk menentukan perasaan apa yang paling penting baginya, maka penggunaan AHP dengan *kansei*. AHP secara umum menggunakan pendapat ahli dalam menyusun model keputusan. Karena dalam memilih produk yang paling ahli adalah target pasar dari suatu produk, sehingga adanya penggunaan AHP dengan *kansei* merupakan konsep yang sejalan. Pendekatan *kansei* akan memungkinkan AHP untuk mendapatkan derajat kepentingan yang konsisten. Pendekatan statistik oleh *kansei* akan meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap model keputusan yang dibangun oleh AHP. Pendekatan *kansei* memungkinkan AHP untuk mendapatkan bobot kepentingan walaupun setiap produk yang menjadi alternatif memiliki spesifikasi yang sama.

Berdasarkan permasalahan yang tertulis, maka penulis mengajukan sebuah penelitian dengan judul "**PENGEMBANGAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *KANSEI ENGINEERING* DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*"**

1.2 Permasalahan Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya pengembangan sistem pendukung keputusan untuk masalah dimana kondisi produk yang dipilih memiliki kualitas (spesifikasi) yang sama.
2. Selama ini Sistem pendukung keputusan masih belum menggunakan elemen perasaan dan emosi dalam membuat keputusan, padahal ketika suatu produk yang memiliki kualitas yang sama maka manusia akan lebih memilih berdasarkan harapan emosi yang muncul ketika berinteraksi terhadap suatu produk

1.2.2 Rumusan Masalah

Pada penelitian ini terdapat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana menyeleksi faktor emosi yang tepat dalam pemilihan produk
2. Bagaimana cara untuk mengabungkan *Kansei Enginering*, dan AHP sehingga menghasilkan model sistem pendukung keputusan berbasis emosi dan perasaan

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian batasan masalah perlu di tetapkan agar peneliti dapat fokus pada masalah utama yang sedang dihadapi, tujuannya agar dalam penelitian nanti masalah yang dibahas tidak melebar ke mana-mana.

Adapun batasan masalah dari penilitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini, yang menjadi area perhatian pengembangan Sistem Pendukung Keputusan adalah pada pemilihan produk
2. Konsumen bebas menentukan skala prioritas pada aspek psikologis yang digunakan dalam pemilihan produk
3. Produk penelitian ini adalah berupa rancangan sistem pendukung keputusan menggunakan *Kansei Engineering* dan *Analytical Hierarchy Process*

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk dihasilkannya sebuah metode sistem pendukung keputusan dengan menggabungkan *Kansei Enginering* dengan *Analytical Hierarchy Process*

1.4.2 Manfaat Penelitian

Pada sisi keilmuan, kontribusi utama yang dihasilkan dari penelitian ini adalah dihasilkannya sebuah pengembangan dari sistem pendukung keputusan yang mampu mengakomodasi seluruh harapan dan perasaan yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk.

Sedangkan bagi kegiatan penelitian di bidang Sistem Pendukung Keputusan, penelitian ini memberikan kontribusi sebagai pembuka topik-topik penelitian berikutnya ataupun pengembangan konsep sistem pendukung keputusan yang diusulkan.