

INTISARI

Ditetapkannya batik sebagai warisan dunia oleh UNESCO pada tahun 2009 membuat permintaan batik di Indonesia semakin meningkat. Seiring dengan peningkatan permintaan, terjadi peningkatan pula pada angka kemunculan industri-industri batik di Indonesia di setiap tahunnya. Hal ini mendorong setiap industri batik untuk dapat selalu memenangkan persaingan pasar disetiap kesempatannya. Tidak jarang beberapa industri batik melakukan evaluasi kualitas dan performa produk serta pelayanan untuk mengetahui apa yang sebenarnya dibutuhkan, diinginkan, dan diharapkan oleh konsumen. Namun dari beberapa evaluasi yang telah dilakukan, sebagian besar industri masih belum mengetahui dengan pasti apa yang sebenarnya diinginkan konsumen, produk mana yang perlu ditingkatkan dan bagaimana cara peningkatannya akibat informasi yang didapat bersifat kualitatif dan kurang mendetail.

Diawali dengan pendefinisian kriteria batik berkualitas, kemudian kriteria dipilih, diprioritaskan dan digunakan sebagai penentu alternatif produk terbaik menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Metode ini mampu menyelesaikan masalah kompleks (*multi-criteria*) yang bersifat kualitatif dan mampu menggabungkan faktor kualitatif dan faktor kuantitatif untuk memberikan keputusan yang tepat dan terukur. Selanjutnya hasil tersebut digunakan sebagai dasar penentuan langkah peningkatan produk yang akan dilakukan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode ini memberikan hasil yang mampu mencerminkan kebutuhan dan keinginan konsumennya. Kemudian digunakan Analisis Pareto untuk menemukan langkah peningkatan yang akan diprioritaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa estetika (unsur motif dan kombinasi warna), merek yang melekat, jenis kain yang digunakan (tekstur kain yang tebal, kuat, dan halus, kain dengan daya serap keringat yang baik, tekstur kain lembut, tipis, dan jatuh, serta kain dengan serat jelas dan mengkilap), pewarna yang digunakan (alam dan sintetis), proses pengerjaan (proses pembatikan yang halus dan proses pewarnaan yang berulang kali) dan cara pemeliharaan merupakan urutan kriteria yang dianggap pelanggan penting dalam penentuan batik berkualitas. Sedangkan produk yang dianggap harus memenuhi kriteria yang disebutkan menurut pelanggan adalah batik tulis dengan bobot total 0,714. Dari hasil tersebut maka diperoleh langkah-langkah peningkatan mutu batik tulis yang dianggap paling penting yakni kombinasi motif klasik diagonal dengan floral, pengujian kain dan warna untuk setiap produk batik tulis yang dihasilkan di Balai Besar Batik dan Kerajinan Yogyakarta, pengembangan motif kontemporer untuk memperoleh motif baru, pelatihan pelukis motif, kombinasi warna dengan *trend mode*, menjaga kualitas kain dan kualitas pewarna yang saat ini sudah memenuhi.

Kata kunci: *kualitas, Analytical Hierarchy Process (AHP), Quality Function Deployment (QFD), batik*