

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan bisnis yang semakin dinamis dan penuh ketidakpastian diharuskan untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan agar dapat bertahan di tengah ketatnya persaingan. faktor utama yang menentukan performansi suatu perusahaan adalah kualitas dari produk yang dihasilkan sedangkan kualitas itu sendiri adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Melihat fenomena persaingan yang ketat tersebut maka perusahaan Karyamitra Budisentosa yang bergerak dalam bidang produksi sepatu, berusaha untuk memberikan kualitas layanan yang terbaik bagi konsumen yang menggunakan perusahaannya. Apalagi persaingan tersebut membuat image perusahaan Karyamitra Budisentosa menjadi turun.

Keinginan dan kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor yang menentukan kualitas suatu perusahaan, karena kualitas merupakan hal yang sangat penting bagi konsumen. Oleh karna itu *customer requirements* memegang peranan yang penting dalam menentukan kualitas perusahaan. Tercapainya *customer requirements* akan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan, antara lain memberikan image yang baik bagi perusahaan dan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan itu sendiri.

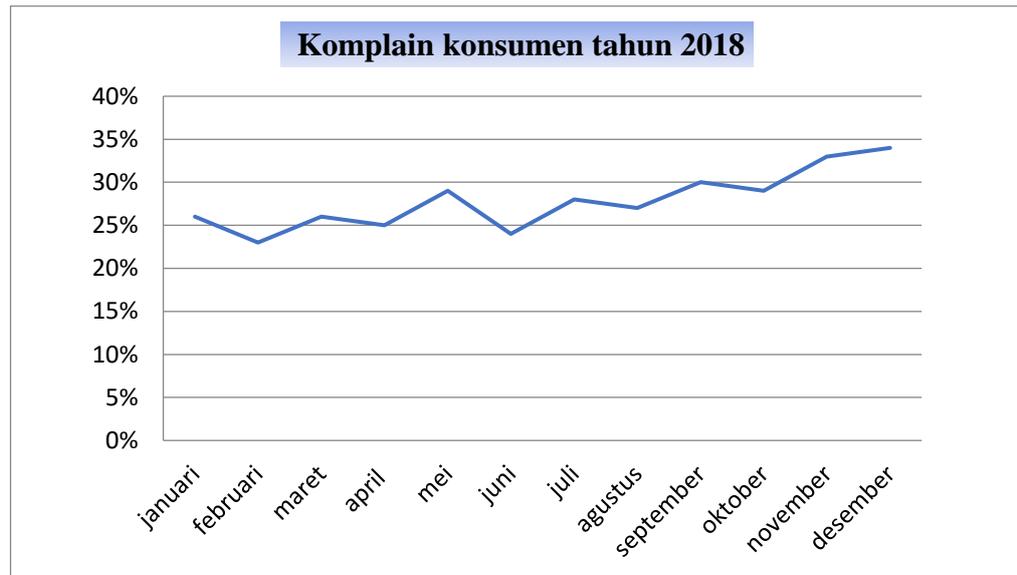
Untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan keunggulan dalam bersaing maka perusahaan Karyamitra Budisentosa harus dapat memuaskan konsumennya dengan memberikan kualitas layanan yang terbaik. Oleh karena itu diperlukan suatu peningkatan kualitas layanan di perusahaan Karyamitra Budisentosa. Peningkatan kualitas layanan tersebut menitikberatkan pada kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai dasar penyusunannya sehingga nantinya kepuasan dapat terwujud. Kepuasan konsumen terhadap suatu layanan sangatlah bergantung pada proses interaksi antara konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk memenuhi hal tersebut. Perusahaan Karyamitra Budisentosa harus dapat memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Peningkatan kualitas merupakan suatu aktivitas teknik dan manajemen dengan cara mengukur karakteristik kualitas sepatu kemudian membandingkan hasil pengukuran dengan spesifikasi produk sepatu yang diinginkan oleh pelanggan.

Metode Quality Function Deployment (QFD) adalah metode perencanaan dan secara terstruktur yang mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan pelanggan

Penelitian ini dilakukan di PT KARYA MITRA BUDISENTOSA yang merupakan pelaku bisnis dalam bidang produksi sepatu.

Melihat latar belakang permasalahan yang terjadi maka dibawah ini dicantumkan data pendukung terjadinya beberapa permasalahan berupa komplain konsumen mengenai kualitas produk sepatu bruel (% komplain) di PT Karyamitra Budisentosa untuk di teliti menggunakan metode Quality Fuction Deployment (QFD) yaitu sebagai berikut:



Gambar 1.1 Grafik Data komplain Konsumen tahun 2019

Sumber : PT Karyamitra Budisentosa Pandaan, Jawa Timur, Indonesia

Dari grafik jumlah komplain diatas dijelaskan telah memberikan pengaruh bagi perusahaan Karyamitra Budisentosa yang merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan sepatu dimana dengan adanya persaingan tersebut telah membuat image perusahaan menjadi turun dan hal ini dapat dilihat dari grafik jumlah komplain yang meningkat untuk data jumlah komplain tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1 Data jumlah komplain konsumen (% komplain)

tahun 2018											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
26%	23%	26%	25%	29%	24%	28%	27%	30%	29%	33%	34%

Dengan pertimbangan data diatas, maka perusahaan Karyamitra Budisentosa perlu melakukan riset atau penelitian untuk mengetahui harapan konsumen terhadap produk sepatu bruel. Dengan menerapkan metode Quality Fuction Deployment (QFD), maka perusahaan

Karyamitra Budisentosa dapat melakukan suatu peningkatan kualitas layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah yang akan di kaji adalah sebagai berikut:

“Bagaimana meningkatkan perencanaan kualitas produk sepatu dengan menggunakan metode Quality Fuction Deployment (QFD) di PT Karyamitra Budisentosa”

1.3 Tujuan Penelitian

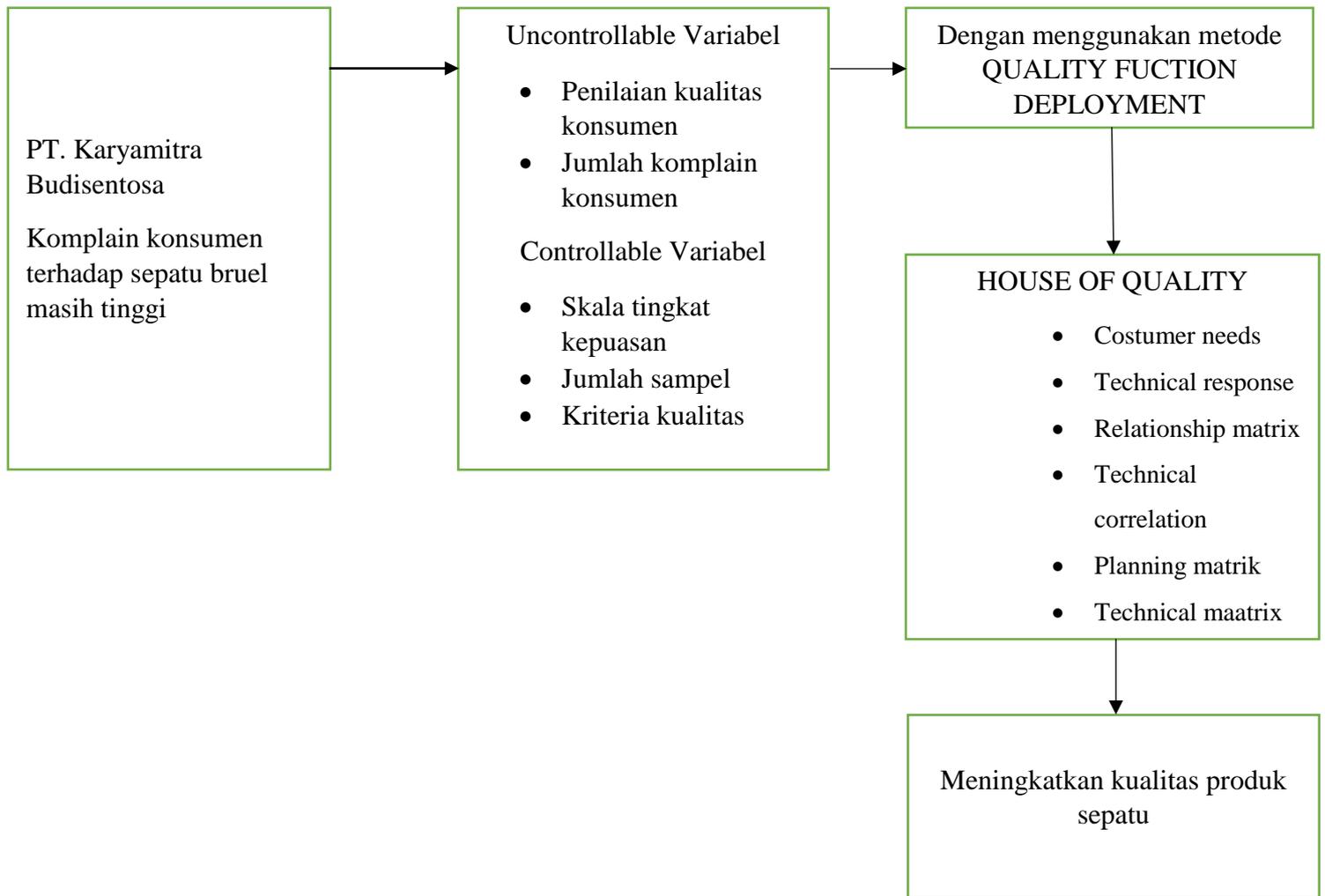
Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui atribut apa yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan perencanaan kualitas produk sepatu dengan menggunakan metode Quality Fuction Deployment (QFD) di PT Karyamitra Budisentosa”

1.4 Batasan Masalah

Kuisisioner yang disebarakan hanya di sekitar Pandaan Pasuruan Jawa Timur.

1.5 KERANGKA BERPIKIR



Gambar 1.2 Kerangka Berpikir

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Bagi mahasiswa :

Sebagai pengetahuan untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kualitas produk dengan menggunakan metode Quality Fuction Deployment (QFD)

b. Bagi PT. Karya Mintra Budisentosa :

menjadi referensi untuk perencanaan kualitas produk sepatu menggunakan metode Quality Fuction Deployment (QFD)