

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jamu tradisional adalah bahan atau ramuan bahan yang berasal dari tumbuhan, hewan, mineral, sediaan sarian (galenik) atau campuran dari bahan tersebut, yang secara turun temurun telah digunakan untuk pengobatan berdasarkan pengalaman. Jamu tradisional telah digunakan secara luas dan turun temurun oleh masyarakat Indonesia untuk menjaga kesehatan dan mengatasi penyakit sejak berabad-abad yang lalu jauh sebelum era Majapahit. Jenis jamu tradisional yang biasa dikenal oleh masyarakat adalah jamu gendong, jamu sinom, jamu cabe puyang, jamu pahitan, jamu kunci suruh, jamu kudu laos, dan jamu uyup-uyup/gepyokan. Perkembangan perekonomian membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama dunia usaha pada saat ini salah satunya adalah usaha jamu tradisional.

Jamu sari rapet adalah jamu khusus perempuan yang mempunyai manfaat dimaksudkan untuk mengurangi lendir yang keluar dari liang sanggama wanita (vagina) sehingga menjadi lebih kering. Dalam hal ini yang dimaksudkan adalah lendir vagina yang bersifat fisiologis, dengan demikian vagina akan lebih rapet sehingga lebih memberikan keharmonisan hubungan suami istri (*coitus*). Jamu sari rapet cukup mudah dibeli di perusahaan-perusahaan jamu. Salah satunya di PT. Jokotole.

PT. Jokotole merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi jamu tradisional dalam skala lokal dan nasional yang terkemuka di daerah Bangkalan-Madura. PT. Jokotole memiliki beberapa jenis produk jamu tradisional seperti jamu empot-empot, jamu sehat perempuan, jamu nifas, jamu jerawat, jamu sehat lelaki dan sari rapet yang dari masing-masing jenis produk tersebut terbagi dalam tiga varian yaitu kapsul, bubuk dan tablet. Produk jamu PT. Jokotole tersebar luas di berbagai daerah Indonesia seperti Jawa, Sumatra, Bali dan Kalimantan. Produk yang paling diminati dan terkenal manjur khasiatnya oleh konsumen adalah jamu sari rapet. Kalimantan merupakan salah satu daerah terbesar yang permintaannya paling besar hingga mencapai 100.000 bungkus perbulan sehingga perlu

dilakukan analisa kepuasan konsumen terhadap jamu sari rapet PT. Jokotole mengingat banyaknya perusahaan sejenis yang memproduksi jamu sari rapet di wilayah Bangkalan seperti Sumber madu, Payung Mas, Putri Cina (Purnama) dan Tresna.

Hal lain yang menjadi perhatian suatu perusahaan dalam membangun serta mempertahankan konsumen adalah kualitas dari produk, reputasi merek dan kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan konsumen, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Untuk mempelajari dan memahami apa yang dibutuhkan konsumen diperlukan suatu metode yang bisa menerjemahkan semua kebutuhan konsumen. Ada berbagai macam metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen seperti *Total Quality Manajement* (TQM), KANO, dan *Quality Function Deployment* (QFD).

Radiyati (1992) mendefinisikan produk sebagai sekumpulan atribut berwujud ataupun tidak, yang didalamnya tercakup warna, harga, kemasan serta pelayanan yang mungkin di terima oleh konsumen sebagai sesuatu yang dapat memuaskan kebutuhannya. Dalam konsep *Quality Function Deployment* (QFD) atribut produk disebut persyaratan pelanggan yang menjadi landasan dasar keputusan konsumen untuk membeli suatu produk. Untuk melakukan pembelian, pelanggan akan bereaksi terhadap produk dengan segala atribut yang melekat didalamnya. Pemahaman atribut yang diinginkan pelanggan dalam memilih produk, perusahaan juga dituntut untuk merencanakan atribut teknis atau persyaratan teknis suatu perusahaan untuk menciptakan produk yang menjadi kebutuhan dan keinginan para konsumen.

Pada penelitian kali ini metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat diketahui faktor apa saja yang mempengaruhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan keinginan. *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan sebuah penerjemah yang sistematis dari produk yang diinginkan oleh pelanggan (*voice of customer*).

Quality Function Deployment (QFD) juga merupakan praktik menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk melampaui harapan pelanggannya untuk menjadi sebuah produk yang nyata yang diciptakan oleh perusahaan melalui rancangan *House Of Quality* (HOQ).

Untuk mengetahui lebih jauh tentang perilaku konsumen terhadap atribut produk yang diharapkan pelanggan (*voice of customer*) dalam menentukan peningkatan jamu tradisional menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) di PT. Jokotole Bangkalan.

1. 1. Rumuan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Apa saja persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik PT. Jokotole Bangkalan?
2. Bagaimana penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam usaha meningkatkan kualitas jamu sari rapet PT. Jokotole Bangkalan ?

1. 2. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada permasalahan yang terkait dengan kepuasan konsumen dengan menggunakan metode QFD sampai penyusunan matriks HOQ.

1. 3. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik PT. Jokotole Bangkalan.
2. Menganalisis penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam usaha meningkatkan kualitas jamu tradisional PT. Jokotole Bangkalan.

1. 4. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1. Mendapatkan saran yang dapat menjadi pertimbangan kebijakan perusahaan dalam upaya melakukan pengembangan kualitas terhadap produk jamu tradisional yang dihasilkan.
2. Menambah jaringan kerja sama antara universitas dengan pihak industri

