

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Petis merupakan produk hasil perikanan yang umumnya terbuat dari hasil samping rebusan ikan/udang/kepala udang, berbentuk kental dengan rasa asin, manis dan manis pedas. Kualitas petis umumnya yaitu dari warna, umur petis, proses pengemasan dan penyimpanannya (Fakhrudin, 2009). Produsen penghasil petis sari ikan tuna Di Madura sebanyak 8 UD, yaitu UD HSN, UD. HSH, UD. HMS, UD. SALEM, UD. Ratna, UD. HJ Diya, UD. Pesongsongan dan UD. Salopeng. Gambar dibawah ini adalah petis yang ada di Madura

UD HSN harus memperhatikan kualitas petis yang dihasilkan dengan cara memenuhi harapan pelanggan. Petis yang berkualitas adalah yang disukai oleh pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus mengetahui persyaratan mutu dari pelanggan petis, sehingga nanti dapat memperbaiki kualitas produknya dengan cara memperbaiki proses produksinya untuk menghasilkan petis yang disukai pelanggan

Masalah yang dihadapi saat ini pada perusahaan H. Abdullah adalah kualitas yang berhubungan tempat penyimpanan pada petis yang kurang memenuhi keinginan pelanggan. Tempat penyimpanan tidak ditutup dengan rapat setelah mengambil sari ikan tuna, pemakaian bahan baku tidak digunakan sekali produksi akan tetapi berulang-ulang sehingga petis bisa berubah warna yang berpengaruh pada rasa dan aroma dan kemasan plastik yang sederhana sehingga memungkinkan kualitas petis berubah. Gambar bisa dilihat di Gambar 1.1



(a) Tempat Penyimpanan

(b) Pengemasan Plastik

Menurut Tumangkeng (2013) produk adalah setiap apa saja yang ditawarkan dipasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya meliputi keawetan, keandalan, kemudahan penggunaan, perbaikan dan sifat lainnya. Kualitas produk salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing produk, selain biaya produksi yang menentukan harga jual produk dan ketepatan waktu produksi yang bisa menentukan kemampuan dalam mendistribusikan produk dalam waktu yang tepat.

Menurut Palit (2005) perbaikan sistem pengendalian kualitas diharapkan dapat menurunkan tingkat kecacatan yang diinginkan perusahaan untuk kepuasan konsumen. Salah satu cara yang dilakukan perusahaan adalah mengadakan penelitian untuk mengukur, menilai dan menafsirkan keinginan, sikap dan tingkah laku konsumen terhadap suatu produk. Penerapan *Quality Function Deployment* pada proses peningkatan kualitas petis ini dapat memberikan berbagai informasi mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen, kebutuhan perbaikan produk dan keperluan produsen. Metode ini juga dapat membantu perusahaan untuk mengevaluasi kompetisi dari segi teknis dan sudut pandang konsumen, sehingga dapat ditetapkan orientasi jangka panjang, dan dapat dilakukan perbaikan produk yang terus menerus.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan masalah

1. Bagaimana mengetahui kualitas petis UD HSN dibandingkan dengan pesaingnya berdasarkan persyaratan pelanggan?
2. Bagaimana mengetahui kualitas petis UD HSN dibandingkan dengan pesaingnya berdasarkan persyaratan teknis?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Mengetahui kualitas petis UD HSN dibandingkan dengan pesaingnya berdasarkan persyaratan pelanggan. Mengetahui kualitas petis UD HSN dibandingkan dengan pesaingnya berdasarkan persyaratan teknis.

1.4 Batasan Penelitian

UD HSN memproduksi petis dengan 3 jenis kemasan yaitu petis ukuran 24kg (plate), petis 250g (plastik tanpa label), petis 100g (wadah kecil). Penelitian ini dibatasi pada produk petis dengan kemasan plastik tanpa label.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk Dapat mengetahui secara pasti apa yang diinginkan oleh konsumen, dan sebagai bahan masukan bagi industry petis UD. HSN dalam peningkatan kualitas pelayanan.