

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang dari penelitian yang akan dilakukan sehingga terbentuknya rumusan masalah dari penelitian, tujuan yang akan dicapai atau hasil dari penelitian, manfaat dari penelitian, dan asumsi yang digunakan selama penelitian berlangsung.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia industri terus mengalami peningkatan baik industri jasa maupun industri manufaktur. Hal tersebut membuat para pelaku industri dituntut untuk menyesuaikan atau mengikuti perkembangan tersebut. Apabila tidak dapat mengikuti perkembangan yang ada, maka akan semakin tertinggal dengan para pesaingnya. Perusahaan harus mampu mengembangkan setiap sektor dari perusahaan agar mampu mengikuti perkembangan yang ada (Muhatamil, 2017). Menurut Sunardi dan Suprianto (2015), salah satu contoh penyesuaian dalam perkembangan dunia industri tersebut adalah dengan cara melakukan peningkatan kualitas. Terbukanya dunia luar dengan bantuan internet serta teknologi yang terus berkembang tentu dapat membantu suatu perusahaan untuk meningkatkan kualitas dari produk mereka. Bagi unit-unit usaha kecil, meningkatkan kualitas dari produk atau jasa yang mereka miliki tentu bisa sangat bisa dilakukan. Hal tersebut diakrenakan dalam penerapannya tidak membutuhkan sumber daya yang cukup besar. Selain itu, peningkatan kualitas dari suatu produk dibutuhkan agar produk yang telah ada menjadi lebih unggul dan menjadi pilihan nomer satu konsumen.

CV. Jati Indah merupakan salah satu bagian dari besarnya dunia industri yang bergerak dalam bidang *furniture*. Perusahaan ini memproduksi berbagai macam produk *furniture* rumah seperti, kursi, lemari, kusen, meja, dan masih banyak produk yang lainnya. Dalam melakukan proses produksinya, perusahaan ini tidak menggunakan mesin-mesin canggih, namun dengan menggunakan alat-alat sederhana. Meskipun peralatan yang digunakan masih alat-alat sederhana, namun hasil produksi sangat bagus.

Observasi lapangan yang dilakukan di lokasi CV. Jati Indah sebagai bentuk identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui kendala-kendala yang terjadi. Dari observasi diperoleh dua permasalahan. Kendala yang pertama adalah harus dilakukannya peminjaman modal apabila terdapat permintaan dalam jumlah yang sangat banyak. Peminjaman modal ini dilakukan apabila pihak konsumen tidak melakukan pembayaran di awal atau membayar uang muka dari produk yang dipesan. Kendala yang kedua adalah kondisi cuaca yang sering tidak menentu sehingga mengakibatkan hasil dari pengecatan terkadang mengalami kecacatan.

Untuk identifikasi permasalahan lebih lanjut, peneliti melakukan proses wawancara kepada beberapa konsumen. Dari hasil wawancara yang dilakukan, terdapat beberapa konsumen yang merasa kurang puas terhadap produk dari CV. Jati Indah. Salah satu produk yang memiliki kekurangan dari pihak konsumen adalah produk kusen jendela. Produk kusen jendela merupakan produk yang diproduksi secara kontinu dengan batch 10 sampai 15 produk yang disimpan. Pihak konsumen menilai kualitas produk kusen dari CV. Jati Indah memiliki beberapa kekurangan sehingga kepercayaan pihak konsumen menurun. Konsumen juga berpendapat bahwa terdapat beberapa tempat produksi kusen yang memiliki kualitas lebih baik dari produk CV. Jati Indah. Bahkan terdapat konsumen menilai terdapat beberapa kekurangan produk kusen CV. Jati Indah yang dapat ditutupi dengan kelebihan dari produk lainnya. Hal ini menimbulkan daya saing yang bisa merugikan bagi CV. Jati Indah. Oleh karena itu, dari permasalahan yang ada, peneliti memilih untuk memperbaiki kualitas dari produk kusen agar dapat kembali meningkatkan kepercayaan konsumen.

Perbaikan atau peningkatan kualitas produk kusen dilakukan dengan cara melakukan pendekatan kepada pihak konsumen yang bertujuan untuk mengetahui apa saja kekurangan dari produk kusen. Selain itu, pendekatan ini juga bertujuan untuk mengetahui keinginan serta kebutuhan pihak konsumen terhadap produk kusen yang akan dilakukan perbaikan kualitas. Oleh karena itu, untuk perbaikan kualitas yang berdasarkan keinginan serta kebutuhan konsumen akan digunakan metode penyelesaian masalah dengan metode *Quality Function Deployment* atau bisa disingkat dengan QFD. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperbaiki

kualitas produk kusen diaman hasil dari perbaikan kualitas tersebut berupa redesain dari produk kusen dalam bentuk usulan berupa gambar teknik. Sehingga peneliti akan membahas permasalahan mengenai perbaikan kualitas produk kusen ini dengan judul **“Redesain Produk Kusen Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Produk Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang pada sub bab 1.1, dapat diketahui rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kriteria-kriteria dari produk kusen jendela yang diinginkan oleh para konsumen ?
2. Bagaimana desain akhir dari produk kusen jendela yang telah dilakukan perbaikan berdasarkan suara konsumen ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan pembahasan dari latar belakang penelitian dan juga rumusan masalah dari penelitian, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui aspek-aspek dari produk kusen jendela yang diinginkan oleh pihak konsumen.
2. Merancang produk kusen jendela hasil perbaikan yang telah disesuaikan dengan keinginan para konsumen.

1.4 Batasan

Dalam pelaksanaan penelitian ini, terdapat beberapa batasan-batasan permasalahan sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik. Adapun Batasan-batasan yang dimaksud adalah sebagai berikut.

1. Proses pengambilan data dengan penyebaran kuesioner hanya dilakukan pada konsumen dari produk kusen jendela.
2. Penelitian dilakukan hanya sampai pada usulan produk kusen jendela yang telah diperbaiki dalam bentuk desain gambar teknik,

1.5 Asumsi

Selama penelitian dilakukan, terdapat asumsi yang diterapkan dalam penelitian ini. Yaitu, selama penelitian berlangsung kualitas dari produk kusen jendela tidak mengalami perubahan.

1.6 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

A. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk mengaplikasi ilmu yang telah diterima selama masa perkuliahan yaitu tentang *Quality Function Deployment* (QFD) dan juga tentang *House Of Quality* (HOQ), serta dapat menerima beberapa pengalaman dalam mengatasi permasalahan yang terjadi pada lingkungan kerja

B. Bagi Perusahaan

Dapat membantu perusahaan meningkatkan kualitas dari produk kusen yang dihasilkan untuk meningkat tingkat kepuasan dan juga kepercayaan dari konsumen.