

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

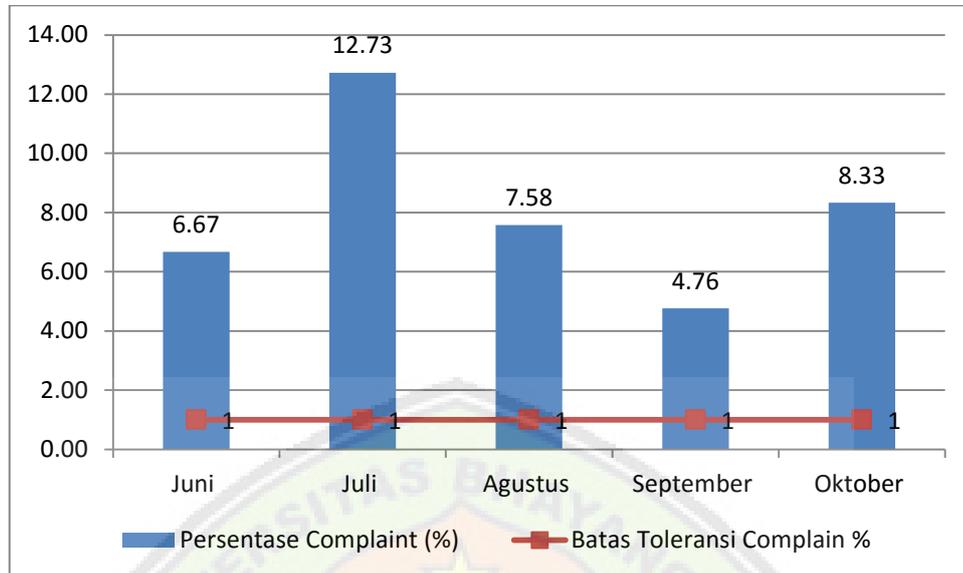
Memenuhi kepuasan / keinginan pelanggan diantaranya adalah kualitas produk dan layanan. Kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu. Masalah keyakinan konsumen salah satu *tools*-nya adalah QFD. Tony Wijaya (2011) memberikan makna metode QFD sebagai salah satu metode yang mengutamakan pendekatan sistematis dengan cara menentukan tuntutan atau permintaan konsumen, kemudian menerjemahkan tuntutan tersebut secara akurat ke dalam perencanaan produksi yang tepat.

CV. Sinar Manggala Teknik merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang produk dan jasa pelayanan *service AC* yang beralamat di Perukoan Vila Mutiara Gading 2 Blok F2 Nomor 39. Berdasarkan observasi peneliti pada perusahaan ini faktanya harapan tentang *complain* pelanggan tergolong masih banyak *complain* dari pelanggan bila dibandingkan dengan target *complain* yang ditargetkan perusahaan yaitu maksimal 1%. *Complain* pada periode Juni-Oktober 2016. Berikut pada tabel 1.1 disajikan tentang data *complain* pelanggan CV periode Juni – Oktober 2016

Tabel 1.1 Rekap Complain CV. Sinar Manggala Teknik Juni-Okt 2016

Bulan	Jumlah Customer	Jumlah Complain	Persentase Complaint (%)
Juni	75	5	6,67
Juli	55	7	12,73
Agustus	66	5	7,58
September	84	4	4,76
Oktober	60	5	8,33

Lebih jelasnya complain tersebut dapat ditunjukkan pada gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1 Chart Jumlah & Persentase Complain Customer pada Periode Juni-Oktober 2016

Perusahaan menetapkan batas toleransi complain sebesar 1%. Berdasarkan tabel dan gambar di atas dapat dilihat bahwa dalam enam bulan periode Juni – Oktober 2016 menunjukkan complain pada perusahaan berada di atas batas toleransi complain yang ditetapkan perusahaan yakni 1% dengan complain tertinggi berada pada bulan Juli jumlah complain 7 (12,73%). Melihat fenomena tersebut tentunya perusahaan harus melakukan telaah dan analisis tentang berbagai kekurangan terkait dengan produk atau jasa yang disediakan perusahaan sesuai prioritas kebutuhan customer agar dapat memenuhi keinginan dan harapan customer.

Oleh karena itu, penelitian tentang penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) pada perusahaan tersebut diperlukan sebagai upaya mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dan bagaimana tingkat kualitas produk dan jasa pelayanan service AC di perusahaan tersebut untuk memberikan gambaran keduanya dalam hal kualitas produk dan layanan jasa agar pelanggan merasa puas dengan layanan jasa pada perusahaan CV. Sinar

Manggala Teknik sehingga dapat meningkatkannya sebagaimana harapan pelanggan perusahaan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat dilakukan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman perusahaan terhadap ekspektasi pelanggan.
2. Jumlah complain yang masih melebihi batas toleransi yang ditetapkan perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasar pada uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada CV. Sinar Manggala Teknik untuk mengetahui keinginan konsumen?
2. Bagaimana matriks *House of Quality* dalam penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) di CV. Sinar Manggala Teknik?

1.4 Batasan Masalah

Karena keterbatasan sumber daya dan waktu maka penelitian ini dibatasi pada penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada CV. Sinar Manggala Teknik.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menetapkan proses penerapan metode QFD pada CV. Sinar Manggala Teknik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Menetapkan prioritas kebutuhan pelanggan pada CV. Sinar Manggala Teknik melalui matrik *House of Quality*.

1.5.2 Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini diantaranya adalah:

1. Sebagai masukan bagi perusahaan dalam menerapkan QFD untuk mengetahui pemenuhan keinginan konsumen;
2. Sebagai masukan dan perbandingan dalam penelitian sejenis.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II Landasan Teori

Bab ini akan menjelaskan konsep-konsep dasar teori tentang kelengkapan keselamatan kerja dan kesehatan kerja serta hal-hal yang mendukung kajian-kajian yang diteliti.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini akan membahas tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian, instrument yang digunakan, objek penelitian, dan instrument yang digunakan dalam melakukan penelitian.

Bab IV Analisa Data dan Pembahasan

Bab ini akan membahas analisa dari hasil penelitian yang kemudian diuraikan secara deskriptif tentang hasil temuan penelitian dilanjutkan dengan uraian pembahasan hasil penelitian secara keseluruhan.

Bab V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

Daftar Pustaka