

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Hal yang perlu diketahui sebelum suatu produk mulai di produksi adalah apakah produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini merupakan alasan utama perlunya dilakukan riset untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan pentingnya berkomunikasi dengan pelanggan. Pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produknya. Pelanggan tersebut merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses menghasilkan produk.

Kualitas suatu produk merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing produk. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus – menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas. Kualitas yang lebih tinggi memungkinkan perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat produk laku terjual, dapat bersaing, meningkatkan pangsa pasar dan volume penjualan, serta dapat dijual dengan harga yang lebih tinggi. Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan. Berbagai macam pengertian yang diberikan oleh berbagai pakar. Salah satunya yaitu kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 1994) *dalam* Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003:102).

Prol adalah produk makanan semi basah yang dibuat dengan pencampuran bahan secara bertahap dan proses akhirnya dengan pemanggangan adonan, dimana adonan tersebut terdiri dari tepung terigu, margarin cair, tepung maizena, garam, gula, telur, dan susu cair. Prol tape cukup disukai masyarakat dan menjadi salah satu produk pangan dengan nilai ekonomi tinggi.

Perusahaan Wika merupakan salah satu dari sekian banyak industri rumah tangga yang mengelola prol tape. Perusahaan Wika berdiri pada tahun 2000 oleh Bapak Zaki Zakaria di Kabupaten Jember. Selera pelanggan dapat menentukan

baik atau buruknya kualitas produk prol tape dalam perusahaan, karena perspektif kualitas tertentu dari pelanggan itulah yang akan menarik atau mempengaruhi keputusan pembelian terhadap produk yang ditawarkan. Masalahnya yaitu perspektif pelanggan dapat berubah-ubah. Perusahaan Wika harus cermat dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara melakukan perbaikan terus – menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar produknya dapat diterima dan pelanggan tetap puas. Cara yang dapat ditempuh untuk memenuhi kebutuhan pelanggan adalah melalui metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dikembangkan untuk menjamin bahwa produk yang memasuki tahap produksi benar – benar akan memuaskan kebutuhan akan pelanggan dengan jalan membentuk tingkat kualitas yang diperlukan dan kesesuaian maksimum pada setiap tahap pengembangan produk. Berdasarkan definisinya, QFD merupakan praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. Manfaat yang dapat diperoleh dari QFD bagi perusahaan yang berusaha meningkatkan daya saingnya melalui perbaikan kualitas dan produktivitasnya secara berkesinambungan. Manfaat- manfaat tersebut antara lain adalah fokus pada pelanggan, efisiensi waktu, dan orientasi pada kerja sama tim.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penilaian konsumen terhadap atribut kualitas produk prol tape topping keju berdasarkan pada tingkat kepentingan?
2. Bagaimanakah penilaian dari konsumen antara produk dari perusahaan Wika bila dibandingkan dengan para pesaing di pasaran?
3. Bagaimanakah prioritas perbaikan kualitas produk dan persyaratan teknik yang diterapkan oleh perusahaan Wika berdasarkan hasil dari *House of Quality*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengidentifikasi atribut – atribut prol tape yang dibutuhkan konsumen dan bobot kepentingan masing – masing atribut produk prol tape topping keju berdasarkan pada tingkat kepentingan.
2. Untuk menentukan posisi tingkat kepuasan konsumen terhadap produk prol tape topping keju dari perusahaan Wika dibandingkan dengan produk dari pesaing.
3. Menentukan prioritas perbaikan kualitas produk dan yang dapat diterapkan perusahaan Wika berdasarkan hasil dari *House of Quality*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka hasil dari penelitian ini diharapkan hal-hal sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan (Wika), hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan tambahan informasi untuk memperbaiki dan menetapkan kualitas produk sehingga dapat mempertahankan dan memenuhi harapan konsumen.
2. Bagi penelitian yang akan datang, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan dan dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.
3. Bagi peneliti, dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dan menambah wawasan dan pengetahuan dalam mempraktekkan teori yang didapat selama berada dibangku kuliah.