

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Munculnya berbagai jenis produk mie yang menawarkan berbagai macam keunggulan memberikan banyak pilihan alternatif bagi konsumen. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bagi perusahaan yang menawarkan produk mie sebagai produk andalannya. Masing-masing produk tersebut dituntut memiliki ciri khas agar dapat dibedakan antara satu dengan lainnya yang akan menentukan kemampuan daya saing suatu perusahaan dengan kompetitornya.

Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan yang wajib dimiliki oleh suatu produk. Kualitas memiliki banyak spesifikasi yang berubah secara terus menerus seiring makin tinggi dan beragamnya kebutuhan serta keinginan konsumen. Konsumen yang berbeda akan menilai dengan spesifikasi yang berbeda pula. Oleh karenanya, manajemen suatu perusahaan harus dijalankan seoptimal mungkin agar senantiasa dapat melakukan pengembangan produk sesuai spesifikasi kualitas yang ada melalui *voice of customer* dikarenakan kualitas sendiri bersifat dinamis, di mana produk yang dikatakan berkualitas pada saat ini belum tentu berkualitas pula di masa yang akan datang.

Konsep tentang kualitas semakin berkembang, tidak hanya terbatas pada aspek hasil suatu produk tetapi juga mencakup kualitas sumber daya manusia, lingkungan dan prosesnya. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM). Penerapan TQM dapat memberikan manfaat utama yakni meningkatkan laba dan daya saing perusahaan melalui rute pasar serta meminimalisir output yang bebas kerusakan melalui perbaikan kualitas secara menyeluruh. Dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh konsumen. Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu kepuasan konsumen.

Saat ini banyak perusahaan yang berlomba-lomba melakukan perbaikan kualitas dalam upaya meningkatkan daya saing. Restoran Kober Mie Setan merupakan salah satu usaha yang menawarkan produk andalan mie dengan tingkat

pedas yang berlevel. Ciri khas berupa cita rasa pedas berlevel ini merupakan upaya perusahaan dalam menjawab kegemaran konsumen akan makanan pedas yang menjadi *trend* saat ini. Restoran Kober Mie Setan merupakan usaha milik perorangan yang menawarkan sistem waralaba (*franchise*). Usaha ini berasal dari kota Malang didirikan oleh Bambang Priandini pada tahun 2011. Mengikuti keberhasilan usaha Restoran Kober Mie Setan, investor asal Jember yaitu Zen Wahyudi telah mengikuti usaha *franchise* ini pada tahun 2014. Dengan spesifikasi produk yang ditawarkan serta pelayanan yang disediakan, Restoran Kober Mie Setan outlet Jember mendapat rata-rata sekitar 600 konsumen setiap harinya. Namun terdapat beberapa atribut kualitas yang masih dinilai kurang maksimal dalam memenuhi kepuasan konsumen. Lambatnya perputaran antara konsumen yang datang dan pergi juga perlu diwaspadai. Hal ini tentunya akan berdampak pada berkurangnya tingkat kepuasan konsumen. Apabila keadaan ini diabaikan, bukan tidak mungkin Restoran Kober Mie Setan akan kalah dari persaingan ketat yang ada.

Pada hakikatnya tujuan perusahaan adalah untuk mempertahankan konsumen yang akan sangat menentukan keberlangsungan hidupnya. Oleh karenanya, perusahaan haruslah menjunjung tinggi kepuasan bagi para konsumennya. Salah satu metode yang melibatkan konsumen dalam aplikasinya adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD melibatkan konsumen pada proses pengembangan produk sedini mungkin. QFD akan mengarahkan manajemen suatu bisnis untuk memprioritaskan kebutuhan dan keinginan konsumen demi pencapaian kepuasan konsumen dengan mengkaji *customer requirements*. Metode ini digunakan untuk menjamin bahwa produk yang diproduksi akan benar-benar memuaskan konsumen dengan cara membentuk tingkat kualitas yang diharapkan sesuai dengan persyaratan konsumen (*customer requirements*) pada setiap pengembangan produk.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Atribut kualitas apa yang dikehendaki oleh konsumen Restoran Kober Mie Setan outlet Jember beserta urutan tingkat kepentingannya ?
2. Bagaimana penilaian kompetitif perspektif konsumen (*customer assessment*) antara Restoran Kober Mie Setan outlet Jember dengan kompetitornya ?
3. Bagaimana prioritas perbaikan persyaratan konsumen (*customer requirements*) yang dapat diterapkan Restoran Kober Mie Setan outlet Jember berdasarkan hasil dari *House of Quality* ?
4. Bagaimana prioritas perbaikan persyaratan teknik (*technical requirements*) yang dapat diterapkan oleh Restoran Kober Mie Setan outlet Jember berdasarkan hasil dari *House of Quality* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut-atribut kualitas yang dikehendaki oleh konsumen Restoran Kober Mie Setan outlet Jember beserta urutan tingkat kepentingannya.
2. Mengidentifikasi penilaian kompetitif perspektif konsumen (*customer assessment*) antara Restoran Kober Mie Setan outlet Jember dengan kompetitornya.
3. Menentukan prioritas perbaikan persyaratan konsumen (*customer requirements*) yang dapat diterapkan Restoran Kober Mie Setan outlet Jember berdasarkan hasil dari *House of Quality*.
4. Menentukan prioritas perbaikan persyaratan teknik (*technical requirements*) yang dapat diterapkan oleh Restoran Kober Mie Setan outlet Jember berdasarkan hasil dari *House of Quality*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, antara lain :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana penerapan materi yang telah didapat di bangku kuliah pada lapangan pekerjaan yang sebenarnya, khususnya dalam peningkatan kualitas.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai metode pengambilan keputusan pengembangan produk yang lebih terencana dan terorganisir.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai penambah wawasan dan pengetahuan mengenai peningkatan kualitas.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi peneliti lain sebagai bahan acuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang.