

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Saat ini persaingan yang terjadi antar perusahaan sangat ketat. Berbagai macam upaya dilakukan perusahaan-perusahaan agar dapat menghasilkan produk olahan yang berkualitas agar dapat eksis dalam persaingan global, dengan cara meningkatkan dan mengembangkan kualitas dan mutu produk agar lebih disukai dan diminati oleh konsumen.

Pembelian produk oleh setiap pelanggan biasanya didasarkan pada harga, kualitas, rasa dan mutu dari suatu produk yang akan dibeli. Dengan semakin banyaknya persaingan produk sejenis maka perusahaan ini memerlukan upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas yang ada pada produk kripik kedelai edamame ini, agar lebih bisa menjadi penguasa pasar yang mengolah kripik kedelai edamame.

Proses Pengembangan mutu produk ini juga dijadikan acuan untuk lebih menjadikan produk-produk seperti halnya kripik edamame, menjadi produk yang menjadi produk unggulan yang disukai dan dipasarkan diberbagai outlet-outlet di sekitar Jember. Meskipun produk ini masih cukup baru dikalangan masyarakat Jember namun penjualan produk ini berjalan lancar.

Hal yang diutamakan untuk kelancaran pengembangan suatu produk, yaitu suara pelanggan yang akan memberikan penilaian dalam persaingan untuk mengetahui seberapa besar kecintaannya untuk membeli produk kripik edamame yang diproduksi oleh PT.Mitra Tani Dua Tujuh dengan produk lain yang menjadi salah satu pesaing produk olahan sejenis hal ini menjadi salah satu permasalahan yang ada pada kasus ini.

Keinginan dan harapan konsumen terhadap produk kripik kedelai edamame dapat diketahui dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). *Quality Function Deployment* (QFD) adalah salah satu metode untuk mengetahui keinginan pelanggan tentang “apa yang diinginkan konsumen” dan menerjemahkannya menjadi matriks Hows, yakni “bagaimana agar tiap area fungsional dapat memahami dan melaksanakannya”. Alat yang digunakan dalam

QFD adalah rumah kualitas (*house of quality*) yaitu merupakan teknik grafis untuk menjelaskan hubungan antara keinginan konsumen dan produk (barang atau jasa) (Halog, 2002). Konsep QFD dikembangkan untuk menjamin bahwa produk yang memasuki tahap produksi benar-benar akan dapat memuaskan kebutuhan para konsumen atau pelanggan dengan jalan membentuk kualitas yang maksimum pada setiap tahap pengembangan produk (Hasanah, 2007).

### **1.2. Rumusan Masalah**

Bedasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa sajakah atribut kualitas / mutu dari produk kripik kedelai edamame menurut pelanggan?
2. Bagaimanakah evaluasi tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut mutu /kualitas produk kripik kedelai edamame?
3. Bagaimanakah evaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk kripik kedelai edamame hasil binaan PT.MITRATANI DUA TUJUH dibandingkan dengan produk kompetitor?
4. Bagaimanakah kriteria persyaratan teknik dan urutan prioritas teknis yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas produknya?

### **1.2. Tujuan Penelitian**

Bedasarkan rumusan masalah diatas, maka terdapat tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas atribut produk apa sajakah yang penting bagi pelanggan pada produk kripik kedelai edamame
2. Mengevaluasi tingkat kepentingan pelanggan terhadap setiap atribut mutu produk kripik kedelai edamame
3. Mengevaluasi tingkat kepeuasan pelanggan terhadap produk kripik kedelai edamame hasil binaan PT.MITRATANI DUA TUJUH dibandingkan dengan produk competitor
4. Menentukan kriteria persyaratan teknik dan urutan prioritas perbaikan persyaratan teknis yang dilakukan perusahaan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Sebagai informasi tentang atribut-atribut apa saja yang dianggap penting untuk meningkatkan kualitas kripik edamame tersebut.
2. Sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya dan mengembangkan penelitian mengenai pengembangan kualitas menggunakan metode Quality Funtion Deployment (QFD).
3. Sebagai sumbangan pemikiran bagi produsen untuk pengembangan mutu kualitas yang ada pada produk.