

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini setiap perusahaan yang bergerak dibidang minuman dihadapkan pada tingkat persaingan yang semakin ketat dengan perubahan-perubahan yang semakin cepat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing juga menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara yang lebih inovatif daripada yang dilakukan para pesaingnya. Tuntutan konsumen selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan informasi yang mengakibatkan cepatnya perubahan selera konsumen terhadap suatu produk. Semakin kompleks kebutuhan konsumen terhadap produk, maka semakin banyak jenis produk yang dikembangkan untuk memenuhi segmentasi pasar sehingga tingkat persaingan di pasaran terus meningkat. Kondisi ini mengharuskan perusahaan untuk selalu berusaha memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk mereka agar kepuasan konsumen terpenuhi karena kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan daya saing bagi setiap industri.

PT.Dharana Inti Boga merupakan salah satu industri minuman teh dalam kemasan dengan merek Mountea. Perusahaan selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas karena persaingan yang semakin ketat dan munculnya berbagai jenis minuman teh dalam kemasan yang baru, yang berpotensi menurunkan permintaan pasar terhadap produk Mountea. Peningkatan kualitas pada PT.Dharana Inti Boga saat ini dirasakan belum optimal karena kualitas hanya berdasarkan pandangan dari perusahaan saja dari itu pihak perusahaan perlu meningkatkan kualitas produk dengan merancang pengembangan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen. Dengan adanya umpan balik dari pelanggan , maka pihak perusahaan perlu memperbaiki kualitas produknya agar dapat

dikembangkan kualitas produk yang lebih baik yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Untuk dapat memenuhi keinginan konsumen tentu saja harus memperhatikan masukan (suara konsumen) dalam proses perencanaan dan pengembangan suatu produk. Untuk ini perlu adanya suatu metode yang berperan dalam mengintegrasikan “suara konsumen” tersebut dalam proses perancangan produk agar dapat menjamin bahwa produk tersebut dapat memenuhi keinginan konsumen.

## 1.2 Perumusan masalah

Dengan mengacu pada latar belakang masalah, Peningkatan kualitas pada PT.Dharana Inti Boga saat ini hanya berdasarkan pandangan dari sisi karakteristik perusahaan saja, belum menggali keinginan dan kebutuhan konsumen yang sebenarnya, kelemahan dari cara ini yaitu perusahaan tidak mengetahui kelemahan dan keunggulan kualitas yang selama ini melat pada produknya terhadap produk kompetitornya sehingga perusahaan tidak mengetahui bagaimana respon konsumen terhadap produk mereka. Peningkatan kualitas berdasarkan suara konsumen merupakan suatu ide dalam merancang suatu produk, sehingga produk dapat memenuhi keinginan konsumen dan dapat bersaing di pasaran. Berdasarkan pertimbangan konsumen dapat diketahui tingkat keunggulan dan kelemahan produk dibandingkan dengan kompetitor yang ada. Untuk merancang suatu produk yang sesuai dengan keinginan konsumen dapat menggunakan suatu metode yaitu metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

*QFD* adalah sebuah metode untuk pengembangan dan perencanaan produk secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembangan untuk menentukan dengan jelas kebutuhan dan keinginan konsumen kemudian mengevaluasi kemampuan setiap produk atau jasa secara sistematis dan dampaknya dalam hal memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut. *QFD* merupakan salah satu alat peningkatan kualitas yang digunakan untuk menterjemahkan kebutuhan konsumen ke dalam karakteristik produk atau jasa serta mempertimbangkan kemampuan perusahaan untuk memenuhinya. Penggunaan metode ini pada proses

perancangan produk akan membantu perusahaan dalam memperoleh keunggulan kompetitif proses penciptaan karakteristik dan atribut kualitas yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Melalui metode ini PT. Dharana Inti Boga dapat mengetahui bagaimana respon konsumen terhadap minuman teh dalam kemasan '*Mountea*' sehingga yang menjadi kelebihan dapat dikembangkan dan kelemahan dapat diperbaiki. Dengan menggunakan metode QFD perusahaan dapat mengetahui apa kebutuhan konsumen yang paling kritis dan respon teknis apa yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhinya, sehingga memberikan kepuasan bagi konsumen.

Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini penulis mencoba merumuskan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya peningkatan kualitas dalam rangka merancang produk yang dipertimbangkan oleh konsumen ?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah Untuk meningkatkan kualitas dengan cara merancang produk berdasarkan suara konsumen.

#### **2. Kegunaan/manfaat**

Manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah dapat menjadi masukan atau saran sebagai bentuk pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas suatu produk.

## 1.4 Sistematika Penulisan Laporan

Adapun untuk mempermudah pemahaman terhadap isi penelitian maka dibuatlah sistematika penulisan sebagai berikut :

### Bab I           Pendahuluan.

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah tentang bagaimana upaya peningkatan kualitas dalam rangka merancang produk yang dipertimbangkan oleh konsumen, tujuan penelitian yaitu untuk meningkatkan kualitas dengan cara merancang produk berdasarkan suara konsumen, manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan ini dapat menjadi masukan atau saran sebagai bentuk pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas suatu produk. dan sistematika penulisan. Diharapkan, pembaca akan mengetahui dan memahami apa pokok permasalahan yang dibahas serta bagaimana dan dengan cara apa permasalahan tersebut diselesaikan.

### Bab II           Tinjauan Pustaka.

Dalam bab ini akan ditinjau kerangka teori yang mendukung penelitian, meliputi : Pengertian produk, siklus hidup produk, kepuasan konsumen, perancangan dan pengembangan produk, dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Pemahaman akan teori dan konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini merupakan tujuan dari pemaparan dalam bagian ini.

### Bab III          Usulan Pemecahan Masalah.

Bab ini berisi bagan aliran penelitian disertai model pemecahan masalah, identifikasi variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan metode yang digunakan serta alasan pemilihan metode-metode yang akan digunakan tersebut.

### Bab IV          Pengumpulan dan Pengolahan Data.

Bab ini berisi tentang informasi dan gambaran tentang PT.Dharana Inti Boga. Diharapkan dengan gambaran ini akan dapat diketahui

obyek penelitian. Selain itu dalam bab ini dipaparkan pengumpulan dan pengolahan data kuisisioner, yang berisikan penjelasan bagaimana kuisisioner disusun dan disebar, bagaimana data-data tersebut dikumpulkan. Selanjutnya akan diuraikan dan dijelaskan bagaimana data-data yang terkumpul tersebut diolah untuk melihat klasifikasi atribut-atribut produk minuman teh dalam kemasan. Selain itu juga di sajikan bagaimana respon teknis perusahaan dan hubungannya dengan atribut-atribut produk minuman teh dalam kemasan. Data- data tersebut diperoleh dari dokumen perusahaan dan wawancara. Di bagian akhir akan dijelaskan penyusunan *House Of Quality (HOQ)*. Dari bab ini akan diketahui profil responden , dan atribut-atribut kualitas produk minuman teh dalam kemasan.

#### Bab V Analisis dan Pembahasan.

Bab ini berisi analisis terhadap hasil pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan pada bab IV di atas. Bab ini akan menjelaskan bagaimana analisis kebutuhan konsumen terhadap tingkat kepentingan, analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk minuman teh dalam kemasan “Mountea”, analisis rancangan perbaikan produk minuman teh dalam kemasan, dan perbaikan kualitas rancangan produk minuman teh dalam kemasan berikutnya.

#### Bab VI Kesimpulan dan Saran.

Merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan penelitian serta saran-saran mengenai hal yang dapat dilakukan selanjutnya oleh pihak perusahaan. Kesimpulan yang didapat, sesuai dengan tujuan penelitian yang dirumuskan pada bab I. Dalam bab terakhir ini juga diharapkan dapat diambil kesimpulan tentang metode *Quality Function Deployment (QFD)* dalam upaya meningkatkan kualitas produk.