

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Home industry, *home* yang memiliki arti rumah atau tempat tinggal, sedangkan *industry*, dapat diartikan sebagai kerajinan, usaha produk barang ataupun perusahaan. *Home industry* dapat diartikan rumah usaha produk barang atau juga perusahaan kecil. Dikatakan sebagai perusahaan kecil karena jenis kegiatan ekonomi ini dipusatkan di rumah. *Home Industry* juga dapat berarti industri rumah tangga, karena termasuk dalam kategori usaha kecil yang dikelola keluarga.

Beberapa daerah di Indonesia, terkenal dengan produk-produk *handmade*. Misalnya saja, kota Tasik, Bali, Yogyakarta dan masih banyak lagi. Produk *handmade* yang dihasilkan di antaranya masih dilakukan secara tradisional, ataupun hanya dengan penggunaan alat-alat yang sederhana saja. Namun, adapula yang diproduksi menggunakan mesin atau alat-alat canggih lainnya. Semakin canggih teknologi yang disesuaikan dengan perkembangan zaman tidak menyebabkan produk-produk pengrajin ini hilang di kalangan masyarakat modern. Produk *handmade* memiliki keunggulan tersendiri, selain memiliki nilai seni yang tinggi, juga memiliki keunikan dan kreativitas yang khas.

Home industry pada penelitian ini termasuk dalam industri rumah tangga yang memproduksi beberapa barang *handmade*, seperti bordir, berbagai jenis jilbab serta pakaian bordir. Usaha pengembangan produk dapat menjadi

suatu strategi bagi industri rumah tangga tersebut dalam memberikan penawaran produk yang inovatif sehingga tercapai kepuasan berbagai pihak. Bagi konsumen tentunya akan mendapatkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Untuk pihak produsen, tentunya akan mendapatkan keuntungan dari penjualan tersebut dan dapat membangun citra yang baik dimata konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, dalam tugas akhir ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kepuasan dan kepentingan konsumen *home industry* tersebut dengan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD). Untuk selanjutnya, tugas akhir ini diberi judul “Analisis Kepuasan Konsumen Industri Bordir dengan Metode *Quality Function Deployment*.” QFD merupakan metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Cohen, 1995).

Tahapan-tahapan pengimplementasian *Quality Function Deployment* (QFD) secara umum terdiri atas tiga fase:

- 1) Fase pengumpulan suara konsumen (*Voice of Customer*)
- 2) Fase perhitungan perbaikan kualitas.
- 3) Fase perencanaan pengendalian proses (*Process Planning Control*)

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Faktor apa saja yang berpengaruh pada kualitas produk bordir dalam industri tersebut berdasarkan QFD?
- b. Bagaimana urutan prioritas pada pengembangan kualitas produk bordir pada industri tersebut ?
- c. Apakah proses industri berada dalam proses pengendalian statistik serta bagaimanakah kemampuan proses (*process capability*) produksi di industri bordir tersebut?
- d. Faktor apa saja penyebab kecacatan pada produk bordir?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan ini, penulis mendefinisikan keinginan konsumen menggunakan data kuesioner yang diisi oleh konsumen industri bordir tersebut. Sedangkan dalam pembahasan proses pengendalian kualitas industri digunakan peta kendali P untuk mengetahui proses berada dalam kontrol atau tidak, diagram Pareto untuk menentukan prioritas masalah yang harus dipecahkan oleh industri tersebut dalam mengurangi cacat produksi, dan diagram sebab akibat yang digunakan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab kecacatan pada produk berdasarkan data yang diberikan pihak industri.

1.4 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan pembuatan tugas akhir ini ialah sebagai berikut:

- a. Mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh pada kualitas produk bordir pada industri tersebut berdasarkan QFD.
- b. Mengetahui urutan prioritas pada pengembangan kualitas produk bordir industri tersebut.
- c. Mengetahui apakah proses industri berada dalam proses pengendalian statistik dan kemampuan proses (*process capability*) produksi yang terjadi di industri bordir tersebut.
- d. Mengetahui faktor-faktor penyebab kecacatan pada produk bordir.

1.5 Manfaat Penulisan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Penulis dapat lebih memahami aplikasi dari QFD dan SPC dalam bidang industri.
- b. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak industri terkait dalam melakukan pengembangan kualitas produk terutama kaitannya dengan suara konsumen.
- c. Membantu mempermudah proses produksi dalam mengidentifikasi kecenderungan masalah yang terjadi dari waktu ke waktu.
- d. Sebagai bahan evaluasi bagi pihak industri terkait.

1.6 Metode Penelitian

Langkah-langkah yang ditempuh penulis dalam penelitian ini adalah:

- a. Melakukan studi pustaka tentang metode QFD dan SPC.
- b. Mengidentifikasi variabel yang menjadi atribut suatu produk.
- c. Mengidentifikasi sampel penelitian.
- d. Penyusunan angket kuesioner.
- e. Penyebaran angket kuesioner pendahuluan.
- f. Penyebaran angket kuesioner penelitian.
- g. Pengujian validitas dan reliabilitas.
- h. Melakukan pengolahan data dengan metode QFD dan SPC.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini maka akan diuraikan tentang sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang relevan dengan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi metode penelitian tentang *Quality Function Deployment* dan *Statistical Process Control*.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang pengumpulan data , pengolahan data , beserta interpretasi hasil pengolahan data. Kemudian merumuskan usulan perbaikan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merangkum keseluruhan hasil pembahasan dalam bentuk kesimpulan dan saran.



