

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemasan memegang peranan penting dalam kehidupan sehari-hari dan dalam dunia perindustrian. Berbagai macam jenis kemasan yang telah diproduksi dan jenis kemasan yang paling banyak digunakan ialah karton box. Pemakaian karton sangat dibutuhkan sebagai suatu wadah untuk melindungi barang produksi yang akan dipasarkan. Semakin banyak variasi dan jumlah produksi barang maka, semakin meningkat juga jumlah kebutuhan akan penggunaan karton. Kualitas karton box menjadi hal yang paling penting untuk dijaga dan ditingkatkan, karena kemasan karton box sangat berpengaruh terhadap penjualan konsumen itu sendiri dan menjadi nilai tambah pada produk yang akan dikemas.

Meningkatnya kebutuhan karton membuat perusahaan bersaing dalam meningkatkan kualitas produk dan layanannya agar dapat diterima oleh konsumen dari waktu ke waktu. Dengan adanya kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan karton box ialah kepuasan pelanggan agar perusahaan dapat bertahan dalam meningkatkan dan menguasai pangsa pasar. Manajemen harus mengetahui hal apa saja yang dianggap penting oleh para pelanggan dan manajemen berusaha untuk menghasilkan kinerja dengan sebaik mungkin sehingga dapat memenuhi keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan atau konsumen ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang

dikehendaki pelanggan. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang ada pada saat ini, khususnya dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Cara untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan pelayanan jasa yang lebih baik dibandingkan kompetitor lain (Erni et al, 2013).

PT. Dayacipta Kemasindo merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak dibidang *packaging industries* yang memfokuskan diri pada pembuatan karton box dengan berbagai tipe karton. PT Dayacipta Kemasindo selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik yang diinginkan pelanggannya serta berusaha meningkatkan daya saingnya melalui perbaikan kualitas yang diberikan. Upaya untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan adalah dengan mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, dengan begitu PT Dayacipta Kemasindo akan mengetahui kelebihan dan kekurangan dari kualitas yang diberikan. Sehingga, kekurangan-kekurangan yang ada dapat diminimalkan dan kelebihan dapat ditingkatkan dan akhirnya dapat mencapai kepuasan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mendapat informasi yang diperlukan dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan.

Penelitian tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan perusahaan dengan mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang sesuai dengan target pasar. Serta, mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan berdasarkan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu, mengenai upaya-upaya yang dapat dilakukan PT Dayacipta Kemasindo untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta dapat mengetahui posisi perusahaan dalam persaingan pangsa pasar.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di PT Dayacipta Kemasindo selama bulan Januari-April 2017
2. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* dalam mengukur kepuasan pelanggan PT Dayacipta Kemasindo
3. Responden yang diambil yaitu pelanggan dari PT Dayacipta Kemasindo sebanyak 40 perusahaan pelanggan.
4. Kepuasan pelanggan yang menjadi fokus penelitian adalah produk dan layanan PT Dayacipta Kemasindo

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi atribut-atribut kebutuhan pelayanan dan produk yang mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas produk dan pelayanan yang diberikan PT. Dayacipta Kemasindo.

2. Menentukan nilai dari tingkat kepentingan di setiap atribut dan tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan PT Dayacipta Kemasindo, serta membandingkan terhadap para pesaing.
3. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan yang perlu dikembangkan.
4. Mengidentifikasi prioritas karakteristik yang harus dipenuhi sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan garis besar tahapan penelitian yang sudah ditetapkan terlebih dahulu, sebelum melakukan pemecahan masalah yang akan dibahas, sehingga dalam pelaksanaan penelitian ini dapat dilakukan secara terarah dan memudahkan dalam melakukan analisa terhadap permasalahan yang terjadi. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam memecahkan permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan dari penyusunan Tugas Akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori yang berhubungan dan mendukung penulis dalam penelitian yang dilakukan. Sumber literatur yang

digunakan dengan bersangkutan dengan topik yang di bahas yakni kepuasan pelanggan dan QFD (*Quality Function Deployment*)

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan prosedur penelitian yang meliputi tempat dan waktu penelitian serta urutan tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil pengumpulan data dan pengolahan data dari data yang didapatkan, serta terdapat analisa terhadap hasil penelitian secara detail.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan serta memberikan saran yang bersifat membangun yang diajukan kepada pihak yang berkepentingan.

Universitas

Esa Unggul