

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin menipisnya batas antar negara didunia di era yang semakin bebas ini, maka perusahaan dihadapkan pada suatu perubahan yang sangat cepat. Perusahaan dihadapkan pada suatu persaingan yang sangat kompleks, sehingga setiap perusahaan harus berusaha meningkatkan kualitasnya agar kepuasan pelanggan dapat tercapai sehingga membuat pelanggan loyal kepada perusahaan.

Hal tersebut selaras dengan sebuah konsep dalam bidang ekonomi yaitu *Total Quality Management* (TQM) dimana kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya ditentukan oleh kepuasan konsumen. Perusahaan harus dapat memahami definisi dari kualitas itu sendiri terlebih dahulu agar dapat memahami konsep dari TQM. Goetsh dan Davis (1994) dalam Tjiptono (1998) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Diterapkannya TQM pada suatu organisasi maupun perusahaan diharapkan perusahaan mendapatkan konsumen yang loyal. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan pengalaman, dimana pelayanan dari organisasi atau perusahaan yang mencakup enam dimensi yaitu: fleksibilitas, waktu, kualitas, kepercayaan, pelayanan dan biaya. Konsep tersebut dikenal dengan *Fast*

Response Organisation yang menjadikan konsumen loyal kepada perusahaan (Tjiptono Fandy,1998)

Sebuah konsep yang dikenal untuk mengetahui apakah jasa telah memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen yang diadakan dalam sebuah riset dikenal dengan konsep *Quality Function Deployment*. QFD merupakan suatu cara untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, yaitu dengan menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Jadi QFD memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses untuk mencapai efektivitas maksimum, QFD juga merupakan praktek menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan. Proses QFD ini menghasilkan suatu *matrix* yang dikenal dengan *House Of Quality* suatu produk atau jasa yang mengembangkan atribut-atribut konsumen dengan karakteristik teknisnya.

Perusahaan yang akan dibahas lebih lanjut untuk penerapan QFD ini adalah PT. MITRA INDRA SEJAHTERA yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman IV no 64 Samarinda Kalimantan Timur. PT. MITRA INDRA SEJAHTERA merupakan dealer resmi Toyota yang melayani penjualan perawatan dan suku cadang. Pada saat ini perusahaan tersebut sedang menghadapi permasalahan yang harus segera dipecahkan, yaitu perlunya perbaikan manajemen yang selama ini digunakan, peningkatan kualitas para montir,

penambahan fasilitas operasional bengkel serta perbaikan manajemen dalam melayani para pelanggan agar tidak terlalau lama dalam menunggu. Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada jasa servis perusahaan. Penelitian ini merupakan replikasi dari jurnal penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Yulianto dkk, dengan judul “ Aplikasi *Quality Function Deployment* (QFD): Pemanfaatan The Voice of Customer Untuk Menghasilkan Kualitas Jasa” (studi kasus : PT. Kereta Api Indonesia).

Berdasarkan keterangan diatas maka penulis ingin mengaplikasikan metode QFD untuk mengetahui apa yang sebenarnya dibutuhkan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan PT. MITRA INDRA SEJAHTERA sehingga sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan. Maka penulis mengambil judul skripsi “ APLIKASI *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* PADA PT. MITRA INDRA SEJAHTERA”.

B. Batasan Masalah

Pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk dalam Sabihaini dan Yulianto (2003) berdasar pada lima dimensi kualitas jasa yaitu: *Tangible, Reliability,*

Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana aplikasi QFD pada PT. MITRA INDRA SEJAHTERA?
2. Target operasional apa yang dapat dilakukan PT. MITRA INDRA SEJAHTERA untuk mendukung aplikasi QFD ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis aplikasi QFD pada PT. MITRA INDRA SEJAHTERA.
2. Untuk menganalisis target operasional yang dilakukan oleh PT. MITRA INDRA SEJAHTERA.

E. Manfaat penelitian

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada disiplin ilmu ekonomi dan untuk menerapkan pengetahuan teoritik yang diperoleh dari perkuliahan dan literatur.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat berguna sebagai masukan dalam penerapan konsep kualitas dan penetapan kebijaksanaan pengendalian mutu