

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini usaha untuk menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas sangat diperlukan. Kebutuhan pelanggan mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan tuntutan selera pasar. Maka perusahaan sebagai penyedia jasa pendidikan harus bisa dengan jeli dalam membaca situasi ini, agar perusahaan mampu bertahan dan berkembang dalam suatu persaingan yang kompleks. Perubahan paradigma dari manajemen tradisional ke dalam paradigma *customer value*, *continuous improvement* dan *organizational system* telah mengubah cara berpikir yang mendasar untuk sebuah proses menuju suatu pola berpikir *Total Quality Management* (TQM) dimana kualitas produk, jasa manusia, proses dan lingkungan ditentukan oleh konsumen. Implementasi *Total Quality Management*, dalam perusahaan terlebih dulu merencanakan sesuai dengan keadaan, sehingga perusahaan mampu memberi sebuah jawaban yang dapat meyakinkan pelanggan, serta perkembangan perusahaan untuk menghadapi dunia global ini.

Kunci penting dalam menciptakan perusahaan yang mampu bersaing di dunia global adalah dengan menghasilkan suatu produk jasa yang sesuai dengan harapan, yang dapat memuaskan pelanggan. *Customer solution* adalah sebuah kebutuhan pelanggan yang harus dijawab dengan produk yang

Ilmu Komunikasi merupakan langkah dari

perusahaan untuk memberitahu kepada pelanggan tentang produk jasa yang dihasilkan dan ditawarkan kepada pelanggan. Dengan demikian perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan, harus memperbaiki interen perusahaan, untuk mengetahui kekurangan yang ada dan belum terencana.

Usaha tersebut pada gilirannya membentuk sebuah lini perusahaan akan sebuah paradigma *customer satisfaction* atau kepuasan pelanggan. Usaha perusahaan tidak hanya sampai pada pemenuhan kebutuhan pelanggan saja, tapi harus melakukan perbaikan-perbaikan yang berkesinambungan di semua bidang oprasional perusahaan dalam jangka panjang.

Perbaikan yang berkelanjutan oleh perusahaan bukan karena hanya batas kebutuhan dan lingkungan bisnis dan semakin ketatnya persaingan yang dihadapi oleh perusahaan. Perusahaan dituntut untuk melakukan perbaikan di semua bidang interen perusahaan dengan lebih cepat, signifikan, dan terarah, untuk mempertahankan keberadaannya dan perkembangannya. Perspektif dan paradigma yang dibangun suatu perusahaan untuk senantiasa memberikan kepuasan atas kebutuhan pelanggan dapat dilakukan dari seluruh bidang perusahaan akan terbentuk suatu *organizational system* yang mampu secara sigap melakukan proses yang intinya memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kondisi tersebut di atas ditunjang dengan perkembangan teknologi sekarang ini yang tidak ada batas dan jarak waktu, hal ini sejalan dengan perkembangan teknologi dari *hard technology* ke *smart technology* melalui

perkembangan teknologi oleh perusahaan. Dari hal tersebut maka

memberikan ruang gerak bagi semua pelaku dalam perusahaan untuk lebih berkreasi dan berinovasi akan sebuah produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan untuk pelanggan dengan menerapkan pengetahuan pelaku perusahaan. Dalam hal tersebut perusahaan juga harus mempertimbangkan keberadaan pesaing, oleh karena itu setiap perusahaan dituntut untuk memiliki karakteristik organisasi yang kreatif, fleksibel dalam beradaptasi dengan perubahan yang terjadi agar perusahaan mampu bertahan. Untuk mengetahui suatu produk memenuhi keinginan pelanggan, maka perusahaan perlu mengadakan riset, agar keinginan dari pelanggan diketahui serta menjembatani antara konsumen dengan perusahaan. Konsep *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan sebuah cara untuk merancang sebuah proses sebagai respon atau tanggapan dari keinginan konsumen terhadap apa yang dihasilkan oleh perusahaan.

Dengan adanya keinginan untuk tetap bertahan, maka lembaga pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre* sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia layanan pendidikan, perlu mengaplikasikan metode QFD untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre*.

Berdasarkan uraian diatas QFD merupakan suatu faktor yang sangat menentukan dalam perbaikan komunikasi, pengembangan produk serta proses dan sistem pengukuran keputusan pelanggan dalam menentukan pilihan produk jasa. Maka penulis mengambil judul skripsi “Analisis

Penerapan *Quality Function Deployment* pada Lembaga Pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre* Yogyakarta”.

## **B. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat mengenai obyek dan tidak meluas dari penelitian maka penulis memberikan batasan masalah yaitu:

Responden adalah pelanggan lembaga pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre* yang telah menikmati layanan jasa pendidikan selama 3 bulan, dengan asumsi pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap perkembangan pendidikan Gatra. Karena pengguna layanan ini adalah anak-anak maka kuisioner diberikan pada orang tua atau wali murid yang benar-benar tahu tentang Gatra.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut yang menjadi masalah adalah :

1. Bagaimana penerapan *Quality Function Deployment* pada lembaga pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre* Yogyakarta dalam hal:
  - a. Bagaimana penerapan *Technical Descriptor* pada lembaga pendidikan Gatra *Arithmetic centre*?
  - b. Bagaimana penerapan *Customer Requirement* pada lembaga pendidikan Gatra *Arithmetic Centre*?

- c. Apakah penerapan QFD pada lembaga pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre* sudah berjalan dengan baik?
2. Target oprasional apa yang dilakukan lembaga pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre* Yogyakarta dalam usaha mencapai kepuasan pelanggan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis penerapan QFD pada Lembaga Pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre* Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis target oprasional yang dilakukan oleh lembaga pendidikan Gatra Mental *Arithmetic Centre* Yogyakarta dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan.

#### **E. Manfaat**

1. Bagi penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk menerapkan pengetahuan teoritik yang diperoleh dari perkuliahan dan literatur. Disamping itu hasil penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada disiplin ilmu ekonomi.

2. Bagi perusahaan

Dari penelitian ini, diharapkan dapat berguna sebagai masukan

dalam konsep kualitas dan penerapan kebijaksanaan pengendalian mutu

3. Bagi pihak lain

Diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai bahan untuk melakukan penelitian selanjutnya.