

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini persaingan produk perawatan kulit khususnya produk handbody semakin ketat. Hal ini dapat dilihat dari berbagai jenis merk yang terdapat di pasaran. Dengan adanya persaingan ini maka perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kemampuannya agar dapat bertahan dan dapat memenangkan persaingan, dengan cara meningkatkan kualitas produknya untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Salah satu cara yang ditempuh perusahaan untuk meningkatkan kualitas produknya adalah dengan melakukan pengembangan produk sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan konsumen dengan tetap mengefisienkan dan mengefektifkan sumber daya yang ada [Ulrich (2000)]. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen adalah Quality Function Deployment (QFD). QFD merupakan suatu metode perancangan dan pengembangan produk terstruktur yang memungkinkan sebuah tim pengembangan menetapkan kebutuhan konsumen dan mengevaluasi secara sistematis kemampuan setiap produk yang diajukan dalam memenuhi kebutuhan konsumen [Cohen (1995)].

Walaupun QFD memiliki beberapa kelebihan seperti meningkatkan kepuasan konsumen, mengorganisasi data dalam cara yang logis dan sistematis, dan mengurangi waktu pengembangan produk, namun QFD merupakan metode yang cenderung bersifat kualitatif [Bouchereau (2000)]. Hubungan antara atribut kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknis bersifat samar dan penilaian performa oleh konsumen cenderung bersifat subjektif dan kualitatif. Hal tersebut dapat menimbulkan kesulitan, karena pada tahap selanjutnya atribut kebutuhan konsumen tersebut akan diterjemahkan dalam karakteristik teknis yang bersifat kuantitatif. Selain itu, target untuk karakteristik teknis tersebut pada umumnya

ditentukan secara subjektif oleh pihak perusahaan melalui tim pengembangan desain produk sehingga memerlukan waktu yang lama.

Pendekatan yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan metode Fuzzy Quality Function Deployment (Fuzzy QFD) [Kim et.al (2000)]. Teknik ini digunakan untuk menentukan nilai target karakteristik teknis yang optimal dengan memperhitungkan kesamaran informasi dalam proses perancangan dan pengembangan produk.

PT. Mustika Ratu, Tbk sebagai salah satu perusahaan yang menghasilkan produk kecantikan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas produknya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh PT. Mustika Ratu, Tbk dengan melakukan pengembangan produk *handbody lotion* yang cukup banyak digunakan oleh konsumen. Pengembangan produk tersebut hingga saat ini belum sesuai spesifikasi kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan suatu perbaikan pengembangan produk *handbody lotion* dengan menerapkan *Fuzzy QFD* sehingga dapat dihasilkan nilai karakteristik teknis yang optimal untuk produk *handbody lotion*.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Pengembangan produk *handbody lotion* yang dilakukan oleh PT. Mustika Ratu, Tbk belum berdasarkan kebutuhan konsumen karena biasanya PT. Mustika Ratu, Tbk dalam menciptakan produk di desain oleh suatu tim desain pengembangan produk, terkadang kurang memperhatikan suara konsumen dalam menentukan karakteristik teknis, sehingga perlu dibuat usulan.

Perlunya dibuat usulan pengembangan produk *handbody lotion* melalui penentuan target karakteristik teknis yang optimal dan diharapkan dapat membantu tim desain pengembangan produk PT. Mustika Ratu, Tbk dalam menentukan karakteristik teknis suatu produk berdasarkan kebutuhan konsumen yang dapat ditranslasikan ke dalam House of Quality (HOQ) dengan menerapkan *Fuzzy Quality Function Deployment*.

### 1.3 Batasan Masalah

Agar dalam penyusunan tugas akhir ini dapat lebih terarah, maka dibuat pembatasan dari masalah yang akan diteliti, antara lain:

- Tahap penelitian dibatasi hingga tahap pertama QFD (house of quality).
- Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95%.

### 1.4 Perumusan Masalah

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja yang menjadi kebutuhan konsumen pada produk handbody lotion dan bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang ada dipasaran.
2. Berapa nilai target optimal karakteristik teknis yang dapat memaksimalkan tingkat kepuasan konsumen.
3. Bagaimana usulan pengembangan produk *handbody lotion* "Puteri" yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengidentifikasi kebutuhan konsumen pada produk handbody lotion dan mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang ada dipasaran.
2. Memperoleh nilai target karakteristik teknis produk handbody lotion yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.
3. Memberikan usulan pengembangan produk handbody lotion "Puteri" yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Uraian berikut ini adalah sistematika penulisan penelitian yang dibagi dalam beberapa bab dengan perincian isi masing-masing bab adalah sebagai berikut :

**BAB 1 Pendahuluan**

Bab ini memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB 2 Tinjauan Pustaka**

Bab ini menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan dan digunakan sebagai dasar pemikiran pemecahan masalah.

**BAB 3 Metodologi Penelitian**

Secara umum bab ini berisi langkah-langkah pemecahan masalah termasuk pendekatan-pendekatan yang dilakukan dalam melakukan pengumpulan dan pengolahan data.

**BAB 4 Pengumpulan Data**

Bab ini berisi hasil pengumpulan data dengan menggunakan metode yang dipilih.

**BAB 5 Pengolahan Data dan Analisis**

Bab ini merupakan interpretasi hasil pengolahan data dan pembahasan berdasarkan atribut-atribut hasil pengujian yang digunakan dalam penyelesaian masalah.

**BAB 6 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan penelitian ini, baik untuk pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian maupun untuk penelitian selanjutnya.