

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

*Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu metode untuk menerjemahkan keinginan atau kebutuhan *customer* (*Voice Of Customer*) menjadi karakteristik teknis. Karakteristik teknis tersebut digunakan sebagai dasar untuk membuat atau mengembangkan suatu produk. Dengan memaparkan hubungan secara sistematis antara keinginan *customer* dengan karakteristik teknis suatu produk, QFD menjamin kualitas desain dari produk tersebut (Akao, 2004). Karakteristik teknis adalah deskripsi yang terukur mengenai suatu produk. Dengan menggunakan metode QFD diharapkan suatu produk dapat memenuhi ekspektasi *customer* sehingga dapat meningkatkan kepuasan *customer*. Metode QFD ini secara tidak langsung bermanfaat untuk membuat produk tetap kompetitif ditengah banyaknya kompetitor dan inovasi baru.

Selain QFD, metode yang model kano juga digunakan dalam penelitian ini. Metode kano merupakan metode yang digunakan untuk mengklasifikasikan kebutuhan *customer* terhadap suatu atribut produk yang mempengaruhi tingkat kepuasan *customer* terhadap suatu produk (Chiaro, Heiss dan Bucario, 2008). Dalam model kano terdapat tiga macam atribut yakni, *threshold attributes* (*must be*), *performance attributes*, dan *excitement attributes*. *Threshold* atribut bersifat *basic needs* merupakan atribut yang telah diekspektasikan *customer* dan bersifat harus dipenuhi. Apabila atribut ini tidak terpenuhi akan mengakibatkan tingkat ketidakpuasan yang tinggi tetapi apabila atribut ini terpenuhi tidak menyebabkan kenaikan tingkat kepuasan yang signifikan. *Performance*

*attributes* merupakan atribut yang meningkatkan kepuasan konsumen apabila atribut tersebut terpenuhi, dan menurunkan kepuasan konsumen apabila atribut tersebut tidak terpenuhi. *Excitement attributes* merupakan atribut yang tidak diekspektasikan *customer* tetapi apabila atribut tersebut terpenuhi akan menyebabkan peningkatan tingkat kepuasan yang signifikan. Namun, apabila atribut yang bersifat *excitement needs* ini tidak terpenuhi tidak akan menyebabkan ketidakpuasan konsumen.

Dari penelitian yang dilakukan oleh (Rahaju dan Dewi, 2013) penentuan nilai karakteristik teknis rak piring dirancang menggunakan metode QFD yang dikembangkan dengan model matematis. Dengan model matematis tersebut diharapkan dapat menutupi kekurangan metode QFD yang bersifat subyektif. Dari model matematis tersebut didapatkan spesifikasi ukuran rak piring yang sesuai dengan keinginan konsumen. Penelitian mengenai perancangan rak buku dilakukan oleh (Raharjo,2010) menggunakan metode QFD untuk menerjemahkan dan memberi bobot pada keinginan konsumen, sedangkan untuk ukuran tinggi rak buku untuk perpustakaan peneliti menggunakan persentil ke-50 atau rata-rata tinggi badan responden. Dengan metode-metode ini diharapkan suatu produk dapat memenuhi kebutuhan maupun keinginan konsumen secara optimal.

Saat ini terdapat sangat banyak macam ukuran dan tipe rak buku di pasaran. Pada penelitian ini ditujukan untuk mengetahui karakteristik teknis yang sesuai dengan keinginan *customer* terhadap rak buku sekaligus ditujukan untuk validasi model. Karena pada metode QFD dianggap bahwa semua kebutuhan jika terpenuhi akan menimbulkan kepuasan dan jika tidak terpenuhi menimbulkan ketidakpuasan. Metode kano digunakan agar dapat mengetahui kepuasan dan ketidakpuasan ketika kebutuhan konsumen

terpenuhi, karena meningkatkan kepuasan konsumen tidak sama dengan meminimalisir faktor yang menyebabkan ketidakpuasan. Metode QFD, juga belum memiliki metode yang formal untuk menentukan alokasi sumber daya untuk pemenuhan spesifikasi produk. Dengan integrasi metode QFD, Kano dan model matematis Rahaju-Dewi (Rahaju dan Dewi, 2013) diharapkan dapat dengan tepat meningkatkan kepuasan konsumen dan mengurangi faktor yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen sesuai dengan alokasi sumber daya yang ada sehingga tidak *overbudget*. Jenis kayu yang digunakan biasanya tidak terlalu bervariasi dan pengetahuan konsumen akan jenis kayu juga sangat minim, maka jenis kayu tidak dibahas dalam penelitian ini. Desain estetika rak buku juga tidak dibahas, karena desain sangat relatif dan sangat luas bergantung dari selera masing-masing individu. Agar perbedaan fungsi dalam penggunaan rak buku tidak terlalu bervariasi maka dalam penelitian ini responden dibatasi hanya pelajar SMA dan mahasiswa yang tinggal di rumah, responden didapatkan dari beberapa wilayah di Surabaya. Dari penelitian ini diharapkan pengembangan produk rak buku dapat memenuhi ekspektasi konsumen, meningkatkan kepuasan konsumen dan meminimalisir faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana menentukan nilai target karakteristik teknis rak buku menggunakan integrasi model matematis Rahaju-Dewi, metode QFD, dan Kano untuk dapat memenuhi ekspektasi konsumen, meningkatkan kepuasan konsumen dan meminimalisir faktor yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen?

### **1.3. Tujuan**

Menentukan nilai target karakteristik teknis rak buku menggunakan integrasi model matematis Rahaju-Dewi, metode QFD, dan Kano untuk dapat memenuhi ekspektasi konsumen, meningkatkan kepuasan konsumen dan meminimalisir faktor yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen.

### **1.4. Batasan Masalah**

1. Jenis kayu tidak dibahas lebih lanjut.
2. Estetika rak buku tidak dibahas lebih lanjut.
3. Responden merupakan pelajar SMA dan Mahasiswa di beberapa wilayah di Kota Surabaya