

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode yang digunakan untuk merancang dan mengembangkan produk sesuai dengan spesifikasinya (Ulrich, 2001). Dalam metode QFD, suara konsumen ditransformasikan menjadi karakteristik-karakteristik untuk menetapkan target pengembangan produk sesuai dengan kebutuhan konsumen. QFD memiliki peran penting dalam pengembangan produk. Manfaat dari penggunaan QFD yaitu efisien waktu dalam proses pengembangan produk. Namun, QFD konvensional memiliki kelemahan yaitu penentuan skala hubungan antara karakteristik teknis dengan kebutuhan konsumen sangat subyektif.

QFD konvensional juga dikenal memiliki asumsi efek kompensasi di mana apabila faktor pemicu kepuasan terpenuhi maka ketidakpuasan dapat dihilangkan. Menurut *Motivation-Hygiene theory*, faktor pemicu kepuasan dan ketidakpuasan adalah hal yang berbeda. Dengan demikian walaupun faktor pemicu kepuasan terpenuhi tidak akan membuat faktor pemicu ketidakpuasan hilang. Oleh karena itu, model Kano diperlukan karena sejalan dengan *Motivation-Hygiene theory*.

Model Kano merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengembangkan suatu produk maupun jasa

berdasarkan kepuasan konsumen terhadap produk dan jasa tersebut. Dengan model Kano, produsen dapat memahami faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor-faktor tersebut akan dikategorikan menjadi 3 kategori yaitu *attractive*, *one-dimensional* dan *must be*. Kategori *Must-be* merupakan kebutuhan yang harus terpenuhi dan apabila tidak dipenuhi dapat menimbulkan ketidakpuasan konsumen, namun tidak memberikan kepuasan konsumen apabila kebutuhan ini dipenuhi secara maksimal. Pada kategori *Attractive* akan membuat konsumen puas apabila kebutuhan dipenuhi, namun juga tidak akan menimbulkan rasa ketidakpuasan jika kebutuhan tidak dipenuhi. Untuk kategori *one-dimensional* akan membuat konsumen puas apabila kebutuhan dipenuhi dan menimbulkan rasa ketidakpuasan jika kebutuhan tidak dipenuhi.

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh Karijadi (2014), nilai target karakteristik teknis meja kantor ditentukan dengan menggunakan QFD dan Kano. Penelitian lain mengenai penentuan target karakteristik teknis dengan mempertimbangkan ketidakpuasan konsumen oleh Dewi dan Rahaju (2013). Model Kano dilibatkan untuk mengkategorikan kebutuhan sesuai perannya sebagai pemicu kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Dengan demikian, diharapkan sumber daya dapat dialokasikan dengan tepat untuk pengembangan produk.

Pada penelitian ini rak sepatu digunakan sebagai contoh validasi untuk model. Penelitian ini menggunakan model matematis Rahaju-Dewi untuk menentukan spesifikasi target untuk dimensi rak sepatu yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dengan dilakukannya integrasi QFD, model Kano dan model matematis, diharapkan dapat menghasilkan produk yang dapat memaksimalkan kepuasan dan meminimalkan ketidakpuasan konsumen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana menentukan target karakteristik teknis rak sepatu dengan perancangan model matematis untuk memaksimalkan kepuasan konsumen dan meminimalkan ketidakpuasan konsumen?

### **1.3 Tujuan**

Menentukan target karakteristik teknis rak sepatu dengan merancang model matematis untuk memaksimalkan kepuasan konsumen dan meminimalkan ketidakpuasan konsumen.

### **1.4 Batasan Masalah**

1. Responden yang dipilih adalah responden yang menggunakan rak sepatu
2. Desain dan jenis kayu yang digunakan untuk membuat rak sepatu tidak dibahas lebih lanjut