

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era globalisasi yang sangat berkembang pesat, persaingan antar perusahaan semakin meningkat dan menjadi lebih ketat. Hal tersebut menuntut perusahaan untuk terus bisa menjaga kualitas hasil produksi, baik dengan melakukan pengendalian kualitas secara langsung pada produk hasil produksi maupun dengan cara melakukan pengecekan pada mesin secara berkala, agar bisa bertahan di era globalisasi ini.

Desain produk, pengembangan produk, peningkatan kualitas bahan baku, dan peningkatan proses manufaktur adalah contoh cara untuk meningkatkan kualitas (Lukman & Wulandari, 2018). Dengan begitu, peningkatan kualitas harus disikapi oleh perusahaan agar produk perusahaan sesuai dengan keinginan pelanggan, dan juga merupakan indikator vital bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam menghadapi persaingan industri. Dengan tingginya tingkat persaingan dalam dunia industri, maka perusahaan harus cermat dalam menangani kualitas. Kecermatan perusahaan dalam memperhatikan kualitas produksi sangat penting, apabila perusahaan tidak memperhatikan kualitas produksi, maka akan mengakibatkan pangsa pasar perusahaan tersebut menurun atau bahkan menghilang. Sebaliknya, apabila perusahaan memperhatikan kualitas produksi, maka pangsa pasar akan semakin meningkat.

PT BBA Batam Centre selaku perusahaan yang bergerak di bidang Garmen, tentu sangat memperhatikan kualitas dari produk yang dihasilkan. Hasil produksi

baju yang dihasilkan nantinya akan dipasarkan secara global. Dengan demikian, untuk tetap bisa bertahan di pasaran PT BBA Batam Centre harus melakukan inovasi baru dan pengembangan produk dengan harapan dapat memenangkan persaingan.

Tingginya tingkat persaingan antar perusahaan Garmen secara global, menuntut PT BBA Batam Centre kini harus memperhatikan kualitas produk dan menghadapi tantangan serius dari perusahaan sejenis, perusahaan sejenis ialah pesaing langsung yang menghasilkan produk serupa. Dampak langsung dari adanya pesaing adalah pelanggan memiliki banyak pilihan sebelum membeli barang yang diinginkan.

Salah satu produk baju PT BBA Batam Centre adalah baju Polo. Baju Polo memiliki peminat yang cukup banyak, sehingga permintaan di pasaran tentu akan selalu meningkat. Hal tersebut perlu diperhatikan oleh perusahaan agar konsumen lebih meminati produk baju polo yang di produksi oleh PT BBA Batam Centre. Untuk tetap bertahan di pasar, inovasi dan pengembangan produk baru pada baju polo yang lebih berkualitas harus dilakukan sesuai dengan preferensi konsumen, sehingga dengan munculnya produk baru, baju polo diharapkan dapat bertahan dan memenangkan kompetisi pasar.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian guna mengetahui minat dan penilaian konsumen dalam upaya pembelian baju agar perusahaan dapat melakukan upaya peningkatan kualitas produk secara sistematis dan berkesinambungan guna memenuhi keinginan konsumen sehingga dapat memberikan produk dengan kualitas terbaik untuk tetap bertahan di pasar.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah PT BBA Batam Centre masih kurang memenuhi persyaratan kualitas produk pakaian yang sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengakibatkan kepuasan pelanggan tidak tercapai.

## **1.3. Batasan Masalah**

Dengan permasalahan tersebut ada pula batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas kriteria kualitas produk baju polo
2. Data yang dipakai untuk penelitian ini diperoleh dari pengguna baju polo
3. *Voice of Customer (VOC)* dan *House of Quality (HOQ)* merupakan metode QFD yang digunakan untuk memproses data pada penelitian ini.

## **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa kriteria kualitas produk kaos polo yang dibutuhkan pelanggan untuk dapat memuaskan keinginan pelanggan?

## **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk merancang kriteria kualitas produk baju polo di PT BBA Batam Centre agar dapat meningkatkan kualitas.

## 1.6. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi semua pihak yang terlibat, antara lain:

### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber informasi bagi perusahaan mengenai tingkat kepuasan dan atribut yang menjadi keputusan konsumen untuk membeli produk. Hal tersebut bisa dikembangkan oleh perusahaan guna menghasilkan produk yang sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bisa menambah pengetahuan serta wawasan bagi peneliti dan juga menambah informasi pada penelitian di masa yang akan datang khususnya pada penggunaan Metode *Quality Function Deployment*.

#### b. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini bisa memberikan kontribusi dalam penelitian yang hendak dilakukan mengenai kriteria-kriteria kualitas dengan menggunakan metode QFD

#### c. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas sesuai dengan kriteria dan harapan konsumen.