

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam persaingan bisnis dewasa ini yang semakin ketat maka pelaku usaha dituntut untuk terus meningkatkan daya saing produknya. Aspek kualitas produk merupakan salah satu aspek yang menentukan daya saing suatu produk di pasar selain harga. (Anwar Syamsul, dkk, 2014). Menurut Crosby dalam Ariani (2004) produk yang berkualitas merupakan standarisasi dari keinginan konsumen. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menciptakan produk-produk yang sesuai dengan spesifikasi tersebut agar perusahaan tetap dapat mempertahankan eksistensinya dalam memproduksi produk guna dalam mendapatkan keuntungan. Berbagai jenis metode dikembangkan oleh perusahaan untuk menghasilkan produk dengan mutu yang lebih baik. Quality Function Deployment.

Sebagai upaya meningkatkan daya saing perusahaan, pengembangan NPK memang menjadi prioritas Pupuk Indonesia kedepan. Menurutnya, NPK telah terbukti memberikan hasil yang optimas dalam meningkatkan produktivitas tanaman, baik itu tanaman pangan maupun perkebunan. Pemerintah sendiri saat ini terus menggalakkan pola pemupukkan berimbang melalui penggunaan pupuk NPK. Berdasarkan analisis pasar pun, potensi pupuk NPK untuk sektor perkebunan juga sangat menjanjikan karena kebutuhan pasar dalam negeri masih cukup tinggi. Hingga tahun 2021, Pupuk Indonesia berencana akan mengembangkan pabrik NPK hingga 3.400.000 ton. ([www.pusri.co.id](http://www.pusri.co.id))

(QFD) adalah salah satu metode yang berkaitan dengan proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menterjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknik yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan level organisasi dapat mengerti dan bertindak (Nasution, 2001: 52). Potensi NPK dalam negeri masih cukup besar untuk sektor perkebunan. Hal ini membuat berkembangnya perusahaan pupuk NPK di Indonesia. Pabrik NPK PT Pusri Palembang mulai beroperasi pada Februari 2016 dengan kapasitas 100.000 ton per tahun. Pertimbangan untuk memprioritaskan kualitas menjadi salah satu fokus bagi PT PUSRI Palembang. NPK PT PUSRI Palembang mempunyai kualitas tersendiri, akan tetapi pada tahun 2017 terjadi penurunan penjualan pupuk NPK. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa PT PUSRI Palembang harus melakukan pengkajian ulang dalam upaya meningkatkan kualitas pupuk NPK. Hal ini terlihat dari adanya keluhan oleh konsumen berupa ketidaksesuaian produk dengan kriteria kualitas NPK.

Demi kemajuan bersama PT PUSRI terus melakukan perbaikan kualitas pupuk NPK dan mendengarkan keluhan dari konsumen. Proses produksi yang memperhatikan kualitas akan menghasilkan produk yang bebas dari kerusakan. Peningkatan kualitas pupuk NPK merupakan salah satu usaha meningkatkan ketahanan pangan dan mencukupi kebutuhan domestik sekaligus membuat pabrik pupuk nasional lebih berdaya saing dalam dan luar negeri. Oleh karena itu harus terfokus pada kepuasan konsumen. Dengan penjelasan tersebut perlu dilakukan penelitian apakah dengan

penggunaan metode QFD bisa membantu PT PUSRI Palembang untuk mencapai tingkat kualitas terbaik dan menjadi pilihan konsumen.

Berdasarkan hal-hal di atas maka peneliti tertarik melakukan studi penelitian dengan judul “Analisis Peningkatan Produk Pupuk NPK Dengan Metode Quality Function Deployment(QFD) (Studi Kasus PT PUSRI Palembang)”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana cara meningkatkan kualitas dari pupuk NPK PT PUSRI Palembang dengan metode Quality Function Deployment (QFD) ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Penelitian dilakukan di unit NPK PT PUSRI Palembang.
2. Penelitian ini hanya menganalisis item-item yang akan dikembangkan untuk peningkatan kualitas pupuk NPK PT PUSRI Palembang

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis penerapan metode Quality Function Deployment (QFD) pada rencana peningkatan kualitas produk NPK PT PUSRI Palembang.

2. Menganalisis penyusunan matriks House Of Quality (HOQ) dan menentukan item-item yang akan dikembangkan untuk pupuk NPK PT PUSRI Palembang.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Pihak perusahaan

Memberikan masukan berupa bahan evaluasi dan solusi alternatif dalam strategi peningkatan kualitas produk yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

2. Pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi pengetahuan bagi pihak-pihak yang ingin mempelajari hal yang sama untuk penelitian yang lebih lanjut.

### **1.6 Keaslian Penelitian**

Penelitian dengan kasus peningkatan kualitas pupuk NPK (studi kasus: NPK PUSRI Palembang). Sampai saat ini belum pernah dilakukan di penelitian-penelitian dari mahasiswa/I di seluruh Indonesia maupun oleh mahasiswa/i yang melakukan penelitian di PT PUSRI Palembang. Namun, penelitian dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) sudah sering dilakukan oleh mahasiswa/i di Indonesia, namun dengan studi kasus yang berbeda. Berikut penulis melaampirkan beberapa kutipan jurnal dan skripsi dari referensi internet yang menggunakan metode QFD.

Jurnal dari Alam Surya Ays & Sri Mukti Wirawati dari prodi teknik industri, Universitas Banten Jaya membahas tentang “Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Keramik Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) di PT Satyaraya Keramindo Indah”. Pada penelitian ini membahas tentang parameter apa yang akan dikembangkan dan bagian mana yang menjadi kelemahan dari produk PT Satyaraya Keramindo. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah produk dari PT Satyaraya Keramindo lebih unggul dari segi kualitas, namun lemah dalam penentuan harga produk. Produk dari PT Satyaraya Keramindo sangat mahal untuk konsumen kelas menengah dibandingkan dengan perusahaan pesaingnya.

Jurnal berikutnya dari Heru subiyakto, dkk (2017) dari prodi teknik industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya dengan judul “Analisis Peningkatan Produk Precast Concrete dengan Pendekatan Statical Procces Control dan Quality Function Deployment”. Penelitian ini membahas peningkatan kualitas produk precast concrete dan menemukan penyebab timbulnya cacat pada produk precast. Hasil dari penelitian ini adalah penyebab utama timbulnya cacat produk defect pada produk precast concrete yaitu kurang pengalaman, kurang pelatihan, kelalaian, kualitas bahan kurang baik, komposisi bahan tidakimbang, pengawasan lemah.

Jurnal berikutnya dari Gunawan dari Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto Yogyakarta dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Penumpang Pesawat Udara dengan Menggunakan Metode QFD”. Dari penelitian tersebut didapatkan karakteristik teknis dan atribut yang harus dikembangkan oleh pihak bandara Adisutjipto Yogyakarta

untuk perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan di bandara Adisutjipto Yogyakarta.

Adapun perbedaan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada objek penelitian. Penulis menggunakan objek pupuk NPK PT Pusri Palembang sebagai objek penelitian. Kesamaan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada metode yang akan digunakan yaitu metode *Quality Function Deployment (QFD)*.