

BAB I

PENDAHULUAN

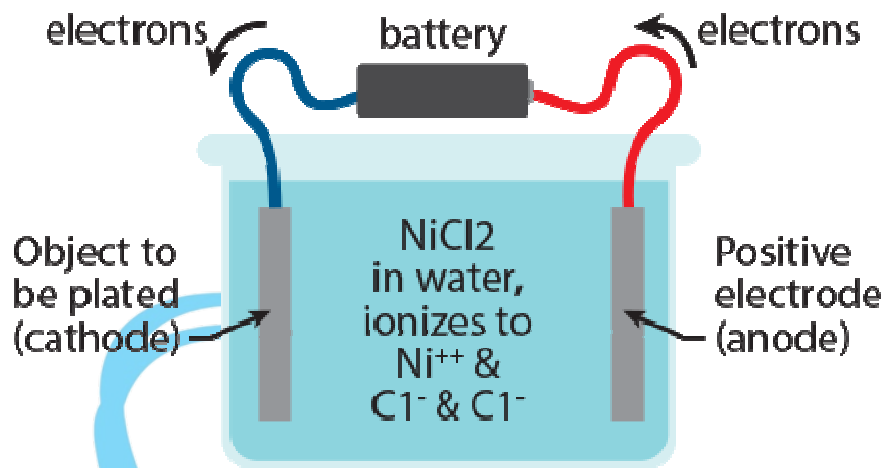
1.1 Latar Belakang

Penggunaan plastik pada saat ini cenderung meningkat, banyak digunakan mulai dari peralatan rumah tangga sampai barang keperluan manufacturing, juga bangunan. Plastik mempunyai kelebihan dibandingkan dengan logam. Terutama bila produk yang diinginkan ringan, tahan korosi dan mempunyai kekuatan arus listrik yang baik. Plastik jenis ABS (*acrylonitrik butadiene styrene*) merupakan polimer yang dapat di elektroplating dengan daya ikat yang kuat, dari sisi biaya harganya murah bila dibandingkan dengan logam dan besi juga mudah dibentuk melalui teknik injeksi molding, tahan abrasi, tahan cuaca di samping itu memberikan kesan logam (*metallic appearance*) sesudah mengalami elektroplating. Di tinjau dari segi sektor industri elektronika dimana beberapa komponen tertentu terbuat dari plastik ABS yang dilapisi logam nikel antara lain peralatan audio, saklar dan di tinjau dari industri kendaraan bermotor untuk aksesoris interior mobil. Dalam usaha untuk memperoleh sifat mekanik tertentu misalnya, sifat menghantar listrik, tahan terhadap abrasi, tahan cuaca dan memberikan kesan logam (*metallic appearance*), maka plastik perlu dilapisi dengan logam. Penggunaan plastik yang dilapisi dengan logam banyak terlihat pada industri elektronika, kendaraan bermotor, alat-alat rumah tangga, alat tulis, mainan anak-anak dan sebagainya. Inam UL Haque (2005)

ABS adalah polimer termoplastik yang dibuat dengan mempolimerisasi stirena dan akrilonitril dengan adanya polibutadiena. Proporsi dapat bervariasi dari 15 hingga 35% akrilonitril, 5 hingga 30% butadiena dan 40 hingga 60% stirena. Plating pada bahan plastik ABS menyediakan penggunaan jangka panjang plastik dalam aplikasi. Plastik ABS adalah pereaksi kimia penting yang merupakan bahan rekayasa dengan stabilitas termal yang tinggi, kekuatan mekanik yang tinggi dan daya tahan tinggi.

Electroplating adalah teknologi dalam penerapan *electrodeposition* pada benda yang pada umumnya adalah logam. *Electrodeposition* adalah aplikasi

elektrokimia yang mana terjadi proses deposisi atau pengendapan unsur pelapis pada benda kerja melalui proses elektrolisis Metode electroplating berfungsi untuk memperbaiki penampilan, melindungi permukaan logam, meningkatkan ketahanan produk terhadap cuaca buruk, memperbaiki kehalusan / bentuk permukaan, dan *electroforming*, yaitu membentuk suatu benda yang dihasilkan dari endapan (Tasukron, 2015).



(Gambar1.1 Proses Electroplating. Sumber google Chrome)

Pada proses electroplating plastik ABS sebenarnya hampir serupa dengan proses pada besi dan baja, hanya saja pada plastik proses electroplating terlebih dahulu melalui tahap proses *Pretreatment* yakni untuk pembersihan dan pembukaan pori-pori agar senyawa kimia logam masuk dengan sempurna kedalam plastik,

PT Uyemura Indonesia adalah perusahaan manufaktur dari Jepang yang bergerak dibidang pengolahan plastik dan *coating* atau electroplating untuk komponen dan aksesoris mobil, perusahaan ini berlokasi di kawasan Surya Cipta Karawang yang dibangun pada bulan Agustus 2012 dan mulai beroperasi di bulan April 2014. Perusahaan ini terus melakukan perbaikan dan *improvement* dalam proses produksi serta pelayanan pemasaran yang baik agar dapat mengimbangi sistem yang diterapkan oleh pelanggannya saat ini. Pelapisan *electroplating* sendiri menjadi proses produksi yang utama di PT Uyemura Indonesia karena jumlah produksinya yang lebih banyak dari proses lainnya. Sistem *electroplating* memiliki 2 sistem yaitu sistem barel (*Barell*) dan sistem gantung (*Rack*),

Persaingan industri elektroplating plastik yang semakin ketat membuat PT. Uyemura Indonesia perlu meningkatkan pelayanan serta pemasaran yang diberikan, banyaknya industri teknologi plating yang bermunculan dengan produk yang lebih bervariasi menjadikan PT Uyemura Indonesia dituntut berupaya untuk mempertahankan konsumen agar bisnis yang dijalani terus berjalan, jenis perusahaan yang menjadi pesaing/kompetitor di sektor otomotif khususnya elektroplating plastik akan diuraikan dalam tabel berikut.

Tabel 1.1 Perusahaan yang Menjadi Pesaing/Kompetitor Elektroplating Plastik PT Uyemura Indonesia

No	Nama Perusahaan	Alamat
1	PT Resin Plating Technology (RPT)	Bekasi, Jawa Barat
2	PT Sakae Riken Indonesia	Karawang, Jawa Barat
3	PT Indoplat perkasa purnama	Cikarang, Jawa Barat
4	PT Cherng Yi Sing Indonesia	Cikarang, Jawa Barat
5	PT TOA Plating	Bekasi, Jawa Barat
6	PT Hitotsu Multi Platindo	Cikarang, Jawa Barat

Sumber : Data Primer 2020

Para pengelola perusahaan industri elektroplating bersaing dalam berbagai aspek seperti biaya, dan kualitas produk untuk mendapatkan respon dari para *Customer* nya, Tingginya persaingan dalam pemasaran membuat PT Uyemura terus mendorong untuk menghasilkan produk yang diinginkan oleh para konsumennya, oleh karena itu, perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan pasar akan khususnya dalam bidang elektroplating plastik.

Quality Function Deployment (QFD) merupakan alat untuk mendengarkan harapan kebutuhan dan keinginan konsumen, bertujuan untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Sulistyawati (2005) menemukan bahwa penelitian menggunakan metode QFD dapat mengungkapkan kualitas layanan dengan pernyataan atau kebenaran yang diberikan konsumen sehingga perlu dilakukan tindakan teknis perbaikan ataupun peningkatan sumber daya.

1.2 Rumusan Masalah

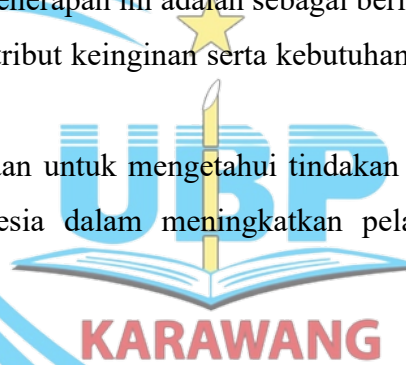
Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin merumuskan masalah sebagai berikut .

1. Bagaimana Atribut keinginan serta kebutuhan produk yang dianggap penting oleh konsumen ?
2. Bagaimana PT Uyemura Indonesia dapat mempertahankan pelayanan dan pemasaran agar mampu bersaing di pasaran khususnya bidang elektroplating plastik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penerapan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Atribut keinginan serta kebutuhan produk yang diinginkan oleh konsumen
2. Menyusun perencanaan untuk mengetahui tindakan apa saja yang dilakukan PT Uyemura Indonesia dalam meningkatkan pelayanan serta pemasaran produk



1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian tersebut yakni antara lain:

1. Bagi Penulis
 - a. Dapat menambah pengetahuan tentang analisis keinginan konsumen serta pengembangan pada suatu produk serta pelayanan
2. Bagi Perusahaan
 - a. Sebagai penelitian yang ilmiah yang dapat digunakan perusahaan untuk bisa mempelajari bagaimana kelebihan dan kekurangan produk dan melihat pangsa pasar yang ada.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Mampu sebagai referensi untuk penelitian yang sejenis ataupun yang menggunakan metode yang serupa

1.5 Batasan Masalah Dan Asumsi

Dalam pembuatan tugas akhir adapun batasan masalah dan asumsi penelitian yang dibatasi pada:

1.5.1 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam laporan ini tidak melebar jauh maka penulis menggunakan batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada Atribut keinginan serta kebutuhan konsumen
2. Data yang digunakan adalah data responden dari *Customer*
3. Pengukuran studi dilakukan dengan cara pengisian kuisioner oleh para konsumen PT Uyemura Indonesia

1.5.2 Asumsi

Berikut adalah beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Masing-masing tingkat spesifikasi kualitas dari *Customer* berbeda-beda
2. Tingkat Pelayanan Dan pemasaran PT Uyemura mampu dicapai dan mampu memenuhi keinginan *Customer*

