

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor industri merupakan salah satu komponen penting dalam pembangunan ekonomi skala nasional. Sektor industri tidak hanya memberikan tindakan keluaran yang cukup besar untuk perekonomian, tetapi juga dapat memberikan kontribusi yang nyata dalam penyerapan tenaga kerja. Sektor industri di Indonesia merupakan salah satu sektor yang banyak di evolusi oleh pemerintah, karena sektor tersebut membantu perkembangan ekonomi negara, tidak hanya sektor industri yang besar tetapi banyak sektor industri kecil yang turut berkontribusi dalam perkembangan tersebut. Diantaranya yaitu industri mainan, dimana industri mainan bergerak dalam memproduksi mainan, salah satunya yaitu boneka (Robi, 2022).

Menurut Hartarto selaku Kemenperin Indonesia sendiri merupakan pembuat boneka merk Barbie terbesar dengan memasok sebanyak 60% pada seluruh pasar global yang bahkan melampaui China. Dengan kuatnya perkembangan industri tersebut terkhusus produk boneka, tentunya menjadikan hal tersebut menjadi sebuah peluang yang dapat berpotensi untuk dikembangkan (Sidiregina, 2020). Kecamatan Kota Baru merupakan salah satu daerah di Kabupaten Karawang yang menjadi sentra kerajinan Boneka. Sentra merupakan bagian kecil dari suatu kawasan yang memiliki ciri khusus tersendiri yang didalamnya berlangsung suatu kegiatan produksi, dan kawasan tersebut berfokus pada suatu komoditas ekonomi yang telah terbentuk dan didukung oleh berbagai sarana prasarana penunjang, dan terdiri atas beberapa kelompok pengusaha mikro, kecil, dan menengah (Kustanti, 2022).

Keberhasilan serta *sustainable* dari potensi tersebut dapat dipertahankan dengan mengoptimalkan kualitas dari produk boneka itu sendiri sesuai dengan kebutuhan pasar serta kebutuhan para pelanggan. Mempertahankan serta meningkatkan kualitas merupakan tantangan tersendiri yang tentunya akan dihadapi, peningkatan kualitas tersebut tentunya akan melibatkan berbagai aspek yang ada salah satunya seperti pemilihan *raw material* yang aman, desain produk yang menarik, hingga realisasi harapan para *customer* terhadap produk akhir.

UMKM Boneka Payuwae ini sudah banyak dikenali, mulai dari tahun berdiri yang sudah cukup lama, karakter boneka yang di produksinya sangat beragam, serta cukup banyak-nya permintaan baik dari *offline store* maupun *online store*. Sejalan dengan hal tersebut masih terdapat banyak keluhan yang ada dari pelanggan terkait dengan kualitas boneka yang di produksi oleh UMKM Boneka Payuwae yang dirasa belum cukup untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut, seperti *design* yang aneh atau tidak sesuai dengan gambar yang dipasarkan, ukuran yang tidak sesuai dengan deskripsi yang dipasarkan, bahan yang digunakan masih belum sesuai harapan pelanggan, jahitan yang tidak rapih atau bahkan sobek, beberapa elemen yang ada pada boneka tidak menempel dengan baik, warna boneka tidak sesuai dengan gambar yang dipasarkan dan beberapa keluhan lain yang ada. Berikut ini merupakan rekapitulasi terkait dengan pernyataan keluhan pelanggan pada *store online* dengan rekapitulasi keluhan pada bintang satu milik UMKM Boneka Payuwae.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pernyataan Keluhan dari Pelanggan

Pernyataan Keluhan Pelanggan	Dimensi Kualitas Produk	Jumlah Keluhan
Jahitan tidak rapi	Kinerja (<i>Performance</i>)	71
Isian boneka (Dakron) keluar/tembus dari jahitan		71
Aksesoris boneka mudah lepas	Ciri-ciri Tambahan	43
Fitur tambahan lampu LED tidak berfungsi	(<i>Features</i>)	112
Boneka tidak sesuai dengan katalog	Kesesuaian dengan	109
Boneka tidak proporsional atau tidak simetris	Spesifikasi (<i>Cofermance to Spesification</i>)	45
Boneka mudah sobek	Keandalan (<i>Reliability</i>)	90
Boneka memiliki bahan yang tipis/tidak lembut	Daya Tahan (<i>Durability</i>)	70
Bentuk wajah boneka kurang menarik	Estetika (<i>Aesthetic</i>)	33
Harga terlalu mahal	Harga (<i>Price</i>)	10

(Sumber : Data Sekunder, 2025).

Pada **Tabel 1.1** tersebut dapat dilihat terkait dengan keluhan dari para pelanggan, Tentunya dengan keluhan yang ada serta dengan semakin banyaknya UMKM Boneka di Kota Baru Cikampek, UMKM Boneka Payuwae memiliki keinginan untuk melakukan perbaikan terhadap produk yang UMKM Boneka

Payuwae produksi dimana masih belum terdapat inovasi baik terhadap kualitas produk UMKM Boneka Payuwae.

Kualitas merupakan faktor penting dalam kepuasan yang didapatkan oleh para *customer*, dengan kualitas produk yang baik tentunya akan dapat memenuhi tingkat kebutuhan *customer*, sehingga penting untuk sebuah produsen menjaga kualitas agar terjadinya keberlanjutan dan dapat bersaing dipasar (Robi, 2022). Adapun salah satu metode yang dapat membantu untuk memperbaiki kualitas produk yaitu dengan *Quality Function Deployment* (QFD), metode tersebut dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan mengubah kebutuhan serta keinginan pelanggan menjadi spesifikasi yang standar kualitas tertentu dan mengintegrasikan, memprioritaskan perbaikan yang dibutuhkan secara keseluruhan (Fitri & Cahya, 2023). Produsen dengan *customer* dapat bekerjasama dalam menentukan hal apa saja yang perlu dilakukan untuk pemenuhan setiap kebutuhan, dan sangat penting untuk mengelola lebih lanjut terkait produk serta dapat melakukan perbaikan – perbaikan. Kepuasan *customer* merupakan faktor yang penting dalam sebuah proses menciptakan dan inovasi produk, karena dapat mendorong *improve* serta analisa representatif yang didasarkan pada kepentingan konsumen daripada kepentingan seorang produsen.

Dengan begitu tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menerapkan metode tersebut dalam proses produksi boneka, dengan berfokus pada peningkatan kualitas hasil produk boneka melalui identifikasi aspek – aspek yang saling mempengaruhi serta dengan memperbaiki yang belum sesuai. Tentunya dengan penelitian yang dilakukan mengenai kualitas produk boneka serta implementasi *Quality Function Deployment* (QFD), diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta dapat mengetahui bagaimana meningkatkan produk boneka serta menjaga kualitasnya sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan, sampai dengan dapat bersaing secara kompetitif dengan kualitas yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Sehingga berdasarkan dengan latar belakang tersebut, adapun rumusan masalah yang dalam penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) pada peningkatan kualitas yang sesuai dengan kebutuhan konsumen pada produk boneka UMKM Boneka Payuwae?
2. Bagaimana strategi yang dilakukan dalam peningkatan kualitas atau pengembangan produk dengan memperhatikan hal apa saja yang harus di terapkan UMKM Boneka Payuwae agar tetap dapat berkelanjutan dengan kompetitor lain?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut adapun tujuan penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Mengetahui kebutuhan yang diharapkan konsumen dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada produk boneka UMKM Boneka Payuwae.
2. Mengembangkan strategi dalam peningkatan kualitas ataupun pengembangan produk dengan memperhatikan aspek – aspek yang berkaitan dan dapat di implementasikan agar UMKM Boneka Payuwae dapat bersaing dengan kompetitor lain.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk seluruh pihak yang terlibat, adapun manfaat tersebut diantaranya:

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Adapun manfaat bagi Mahasiswa dalam penelitian dilakukan ini diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan kesempatan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang sudah dipelajari terkhusus mengenai *Quality Function Deployment* (QFD).
2. Mahasiswa dapat mengetahui serta memahami terkait tantangan industri mainan terkhusus mengenaiperbaikan kualitas.

1.4.2 Manfaat Bagi Perguruan Tinggi

Kemudian manfaat bagi Perguruan Tinggi itu sendiri dalam penelitian ini diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini dapat menjalin kerja sama antara organisasi atau perusahaan dengan perguruan tinggi.
2. Perguruan tinggi turut berkontribusi dalam pembentukan lulusan yang berkompeten dalam menghadapi tantangan dunia kerja terkhusus dalam perbaikan kualitas menggunakan metode yang digunakan yaitu *Quality Function Deployment* (QFD).

1.4.3 Manfaat Bagi Perusahaan

Adapun manfaat bagi perusahaan atau organisasi itu sendiri dalam terlaksananya penelitian ini di antaranya yaitu sebagai berikut:

1. Dengan penerapan *Quality Function Deployment* (QFD), organisasi dapat meningkatkan kualitas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. Perusahaan atau organisasi dapat menentukan strategi yang baik agar dapat bersaing dengan kompetitor lain tentunya dengan kualitas yang meningkat.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Penelitian ini digunakan beberapa batasan masalah agar penelitian ini memfokuskan pada aspek – aspek tertentu yang relevan. Adapun batasan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan dalam peningkatan kualitas ini memfokuskan untuk menerapkan metode *Quality Function Deployment* (QFD) hanya pada tahap perencanaan kualitas produk dengan *House Of Quality* (HOQ).
2. Pada penelitian ini fokus terhadap desain produk, pemilihan bahan baku untuk produk, serta bagaimana pengendalian kualitas terhadap produk. Untuk tahap lainnya seperti pendistribusian dan pemasaran tidak akan menjadi fokus dalam penelitian ini.
3. Penelitian ini akan membatasi perusahaan atau organisasi lain yang menjadi produsen boneka di sekitar sentra boneka Cikampek.

1.5.2 Asumsi

Asumsi yang ada pada penelitian ini yaitu pemenuhan kebutuhan dari konsumen dapat berpotensi secara positif dalam peningkatan kualitas di UMKM Boneka Payuwae. Asumsi ini relevan dengan tujuan utama dan metode yang digunakan dalam penelitian yaitu memahami serta memenuhi kebutuhan pelanggan dimana UMKM Boneka Payuwae dapat merancang produk sesuai dengan yang dibutuhkan para pelanggan, sehingga memungkinkan perusahaan atau organisasi menciptakan dan memperbaiki produk yang dihasilkan.

