

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini adalah era industri 4.0, dimana era yang hampir seluruhnya menggunakan tatanan teknologi untuk mendukung kegiatan manusia. Pada era industri 4.0 ini perkembangan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat, namun terlepas dari perkembangan teknologi ini untuk mendukung suatu teknologi tersebut memerlukan modal yang cukup besar. Selain membutuhkan modal yang besar pada era industri 4.0 memiliki tantangan yang cukup besar yaitu meningkatnya persaingan antar usaha yang sama. Adanya peningkatan pada persaingan usaha yang sama ini maka suatu usaha harus lebih berhati-hati dalam membuat keputusan.

Dari kemajuan teknologi ini akan berpengaruh dalam persaingan yang ketat didalam dunia industri dan akan mempengaruhi cara pandang perusahaan terhadap konsumennya serta produk yang dimiliki perusahaan tersebut. Pada dunia industri selalu dituntut untuk melakukan suatu inovasi terbaru pada produk ataupun jasa dengan menggunakan teknologi tepat guna dalam meningkatkan dan mengembangkan suatu produk tersebut baik secara fungsional, ekonomis, efisiensi, dan efektifitas waktu tanpa mengurangi fungsi utama dari produk dan dapat mempertahankan standarisasi kualitas ataupun kuantitasnya (Gemilang Putra, 2021).

Ketidak-tahuan perusahaan terhadap keinginan dan harapan konsumen menyebabkan jasa yang dimiliki oleh perusahaan menjadi tidak sesuai dan jauh dari harapan konsumennya dan akan menyebabkan konsumen berpindah ke kompetitor lainnya yang memberikan layanan yang sesuai dengan harapan (Prihatini & Singgih, 2015). Dalam meningkatkan daya saing produk banyak metode, aturan, dan teknik yang dapat digunakan oleh perusahaan manufaktur dengan memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas suatu produk (Ginting & Ishak, 2020).

Agar dapat memenangkan persaingan dalam dunia industri salah satunya yaitu dengan memiliki produk yang berkualitas dan dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Perusahaan akan lebih mudah untuk memasarkan produknya dan akan memenuhi kepuasan pelanggannya jika dengan menghasilkan produk yang berkualitas. Perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang diinginkan oleh konsumen terhadap produknya agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan juga akan mempertahankan pelanggan agar tetap loyal.

Dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan dari konsumen terhadap produk yang dimiliki perusahaan yaitu salah satu cara yang dapat digunakan adalah metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *Quality Function Deployment (QFD)* adalah suatu pendekatan sistematis yang dapat menentukan permintaan konsumen yang kemudian akan diterjemahkan secara akurat ke dalam teknis, manufaktur, dan perencanaan produksi yang tepat (Ginting & Ishak, 2020) (Mukhtar, 2019). Tujuan dari metode QFD sendiri yaitu untuk menangkap suara pelanggan dan menerjemahkannya untuk dapat meningkatkan kualitas produk.

Pengimplementasian metode *Quality Function Deployment (QFD)* bisa dilihat pada matriks yang saling berhubungan dan yang akan dikembangkan untuk menetapkan hubungan antara keinginan dengan parameter produk maupun jasa, matriks ini biasa disebut dengan *House Of Quality (HOQ)* (Bano et al., 2022). Metode QFD ini akan memberikan gambaran mengenai suara konsumen untuk dapat meningkatkan kualitas layanan secara detail untuk dapat memenuhi permintaan konsumen terhadap produk yang perusahaan miliki (Andari & Prihono, 2022).

Setelah mengetahui hasil pengolahan matriks dari metode QFD ini akan mengetahui apa saja yang prioritas dari kualitas layanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Untuk menentukan langkah pengembangan diperlukan sebuah analisa kelayakan investasi dalam peningkatan kualitas layanan ini agar dalam menjalankan proyek.

Analisa kelayakan investasi ini perlu dilakukan guna untuk mengetahui apakah dalam proyek peningkatan kualitas layanan ini bisa mengalami kerugian atau hanya mengalami *Break Even Point (BEP)* ataupun sebaliknya dapat menguntungkan bagi perusahaan. Dalam analisa kelayakan investasi ini menggunakan perhitungan *Net*

*Present Value (NPV), Payback Period (PP), Profitability Index (PI), dan Average Rate of Return (ARR)* untuk menentukan apakah langkah pengembangan yang dilakukan akan memiliki dampak positif atau negatif dilihat dari aspek ekonominya.

Analisa kelayakan bisnis adalah suatu analisa yang diperlukan agar dapat menanggulangi sebuah resiko yang besar dan memaksimalkan keuntungan (Utomo & Walujo, 2019). Pengambilan keputusan dalam investasi adalah keputusan yang sangat penting yang memiliki pengaruh dalam perkembangan dan pertumbuhan terhadap suatu usaha tersebut.

Dalam penentuan pengambilan keputusan investasi ini pasti memiliki tingkat resiko yang akan berpengaruh dan menentukan tingkat keuntungan perusahaan di masa depan atau di masa yang akan datang. Keputusan investasi atau yang dapat diartikan sebagai pengalokasian dana, dalam keputusan investasi ini dibagi menjadi dua yaitu jangka pendek dan jangka panjang.

Kemudian dalam mengambil keputusan dalam berinvestasi ini diperlukan studi kelayakan investasi dalam suatu usaha yang ingin tercapai atau yang ingin dijalankan, bukan hanya mengandalkan pengalaman atau insting. Sehingga dalam berinvestasi hal yang sangat penting adalah dalam menganalisis kelayakan investasi, dimana seorang investor akan mengetahui secara rinci dan fakta tentang besaran keuntungan dan prospek kedepannya dalam berinvestasi di suatu perusahaan.

Dalam kegiatan investasi ada beberapa macam bentuk kegiatan antara lain : pendirian usaha baru, melakukan perluasan usaha maupun perluasan keuangan, mengubah saluran distribusi, dari distribusi lewat melalui perantara menjadi distribusi melalui agen atau cabang milik perusahaan sendiri, menciptakan produk baru, dan memperbaiki sistem informasi manajemen (Chriswahyudi & Darma, 2021). Investasi pada perusahaan akan mengharapkan kelayakan pada perusahaan agar memperoleh kembali dana yang akan diinvestasikan dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Dalam melaksanakan kegiatan usaha memiliki beberapa prinsip-prinsip dalam memilih pangsa pasar dan melakukan analisis yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan keuangan, agar usaha dapat berjalan sesuai dengan tujuannya dan

mampu memenuhi kebutuhan atau memuaskan permintaan dari konsumen. Dalam fenomena permasalahan keuangan suatu usaha dapat dipastikan bermanfaat bagi pengembangan usahanya atau tidak, maka bagi pengusaha yang berperan sebagai perantara bagi lembaga keuangan yang harus bisa menjamin dan dapat mengembangkan usahanya.

CV Cahaya Teknik Nusantara atau biasa disingkat CV CTN berada pada kota Sidoarjo, Jawa Timur. CV CTN sendiri adalah sebuah usaha yang bergerak sebagai distributor atau suplayer atau dealer atau sub dealer yang menjual genset dan panel maker. Beberapa produk yang dijual oleh CV CTN antara lain yaitu genset type open, silent, silent trailer all brand (perkins, FG wilson, lovol, isuzu, dan lain sebagainya), panel AMF ATS, panel sinchron genset-genset, panel MDP, LVMP, panel pompa, dan lain sebagainya. Selain menjual CV CTN juga menyewakan serta menerima servis berupa : menyewakan genset kapasitas 3-1000 kva dan menyewakan forklift, servis genset atau servis forklift, dan kontrak maintenance dan servis. Genset atau generator set adalah alat yang dapat mengganti sumber tegangan listrik saat adanya pemadaman listrik oleh PLN. Adanya pemadaman listrik dari pihak PLN memiliki beberapa faktor salah satunya penyebabnya adalah dari faktor cuaca.

Ketika pemadaman listrik oleh pihak PLN akan mempengaruhi suatu aktivitas seperti aktivitas produksi, perkantoran, akademik, dan lain sebagainya. Dalam sektor industri ketika listrik padam maka otomatis alat atau mesin yang digunakan dalam proses produksi akan terhenti, maka dari itu CV CTN menjual dan menyewakan genset dengan melihat target pasarnya yaitu bisnis baru maupun suatu usaha yang membutuhkan genset sebagai penunjang kebutuhan listrik tambahan untuk kegiatan dalam perusahaannya. Kemudian untuk melihat masa depan dari perusahaan konsumennya apakah ketika dalam membeli genset atau dalam berinvestasi genset akan menguntungkan atau tidaknya bagi perusahaannya.

Dalam penjualan genset ini mengalami fluktuatif biaya, dimana fenomena yang terjadi ini dapat menyebabkan suatu goncangan pada perekonomian didalam usaha. Fluktuatif biaya sendiri adalah sebuah ketidaktepatan yang menimpa harga-harga

suatu produk tertentu, fluktuatif biaya ini dapat terjadi karena mekanisme suatu pasar yang mengalami perubahan pada harga yang dapat berupa kenaikan ataupun penurunan. Dalam fenomena fluktuatif biaya sendiri dapat mempengaruhi perusahaan dalam berbisnis, ketika harga mengalami kenaikan maka investor akan meningkat sebaliknya jika harga mengalami penurunan maka investor akan semakin sedikit.

Selain itu banyaknya pesaing dengan usaha yang serupa dengan CV CTN, maka perlu adanya analisa peningkatan kualitas layanan terhadap penyewaan genset agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen yang nantinya akan dianalisis dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD), dan perlu adanya analisa kelayak investasi untuk menentukan apakah langkah pengembangan yang dilakukan akan memiliki dampak positif atau negatif dilihat dari aspek ekonomi.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penelitian ini mengangkat permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kualitas layanan?
2. Bagaimana kelayakan investasi yang menguntungkan di masa yang akan datang apakah investasi layak diterima atau tidak?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam pelaksanaan penelitian ini perlu dilakukan batasan masalah apa saja agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan. Adapun beberapa batasan masalah sebagai berikut :

1. Peninjauan kualitas layanan dan analisa kelayakan investasi hanya pada produk genset.
2. Metode yang digunakan yaitu *quality function Deployment, net present value, payback period, profitability index*, dan *average rate of return*..
3. Investasi ditinjau dalam waktu 4 tahun dengan inflasi sebesar 10%.
4. Penelitian ini hanya menggunakan metode QFD dan melihat dari aspek ekonomi saja.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kualitas layanan.
2. Untuk mengetahui kelayakan investasi yang menguntungkan di masa yang akan datang apakah investasi layak diterima atau tidak.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan Tujuan dari penelitian yang telah disampaikan diatas maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan juga dapat memberikan kontribusi dalam memecahkan permasalahan pada perusahaan mengenai kualitas layanan dan analisa kelayakan investasi, dan Sebagai refrensi untuk penelitian selanjutnya tentang cara peningkatan kualitas layanan dan analisa kelayakan investasi.

b. Bagi Praktisi

Memberikan masukan kepada CV Cahaya Teknik Nusantara mengenai penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD) guna dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap konsumen dari produk yang dibutuhkan dan memenuhi permintaan dari konsumen, selain itu diharapkan agar dapat memberi masukan tentang analisa kelayakan investasi apakah menguntungkan di masa yang akan datang apakah investasi layak diterima atau tidak dan menghitung analisis sensitivitas agar menjadi masukan terhadap fluktuatif harga pada genset yang terjadi saat ini.