

Bab I Pendahuluan

I.1. Latar Belakang

UKM adalah singkatan dari Usaha Kecil Menengah, dimana UKM menjadi salah satu bagian terpenting dari perekonomian suatu negara ataupun daerah, termasuk negara Indonesia. UKM memiliki peranan sangat penting dalam membantu meningkatkannya laju perekonomian masyarakat. Peran pokok usaha kecil ini adalah sebagai penyerap tenaga kerja, sebagai penghasil barang dan jasa pada tingkat harga yang terjangkau bagi kebutuhan rakyat banyak yang berpenghasilan rendah dan sebagai penghasil devisa negara yang potensial karena keberhasilannya dalam memproduksi komoditi ekspor non migas (Glendoh, 2001). UKM memiliki peran dan kontribusi yang besar bagi perekonomian nasional. Menurut data BPS, pada 2009 UKM menyumbang sekitar 53.3% dari total Pendapatan Domestik Bruto (PDB). Kebanyakan UKM tersebut bergerak di sektor pertanian, perdagangan, industri, dan keuangan (Nagel, 2013). Khusus di Kabupaten Bandung semenjak tahun 2000, UKM sudah mulai berkembang, hal ini disebabkan oleh perkembangan perekonomian di Kabupaten Bandung yang terus meningkat setiap tahunnya sehingga, menjadi sebuah sektor industri yang meningkatkan perekonomian (Oktaviani, 2011). Pertumbuhan UKM di Kabupaten Bandung cukup positif karena didorong oleh besarnya serapan produk oleh masyarakat, terutama wisatawan yang berkunjung ke tempat-tempat wisata daerah Bandung dan sekitarnya (Hidayat, 2011).

Berdasarkan data yang didapatkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa UKM berkembang sangat pesat sehingga memunculkan minat para masyarakat untuk membuat usaha kecil dari hasil olah pertanian dengan ide-ide kreatif sebagai mata pencarian utama ataupun sebagai tambahan ekonomi mereka. Salah satunya adalah UKM Rizqia yang didirikan oleh Ibu Dyah, yaitu usaha kecil menengah yang menjual oleh-oleh produk dari olahan stroberi khas Ciwidey. Produk-produk yang dihasilkan oleh UKM Rizqia antara lain adalah chocodod, keripik sambal stroberi dan karamel stroberi. UKM Rizqia biasa mendistribusikan produknya secara langsung ke toko oleh-oleh yang ada di Kawah Putih dan kantin di Pesantren Al-

P'tiffaq yang berada di Ciwidey. Produk yang dibuat oleh UKM Rizqia sangat diminati oleh para wisatawan yang sedang berwisata ke Kawah Putih ataupun Ciwidey.

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Dyah pada tanggal 19 September 2014 di kediaman Ibu Dyah, olahan stroberi yang sangat disukai para wisatawan adalah keripik sambal stroberi, dimana keripik tersebut menggunakan keripik pangsit kering dan dilumuri dengan sambal karamel pedas yang terbuat dari campuran gula, stroberi dan cabai segar. Produk keripik sambal stroberi sangat diminati karena banyak wisatawan sangat tertarik dengan makanan pedas dan keripik ini termasuk produk keripik pedas dengan inovasi yang unik. Pada kawasan setempat, belum ada produk sejenis yang dihasilkan oleh UKM lainnya, termasuk di Kota Bandung dan sekitarnya. Produk ini memiliki potensi untuk dikembangkan di masa yang akan datang. Namun, belum ada pendapat secara umum mengenai kualitas produk dari keripik sambal stroberi UKM Rizqia, sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas produk ini agar kualitas produk dapat ditingkatkan, dan hingga saat ini belum ada penelitian mengenai kualitas produk yang dilakukan oleh peneliti lainnya.

Untuk meyakinkan bahwa produk dari segi kualitas bisa dilakukan penelitian, maka pada Tabel I.1 telah dilakukan survei pendahuluan kepada 30 responden yang berusia 19-23 tahun yang merupakan bukan penduduk asli Bandung dan pernah mengkonsumsi keripik kentang sambal stroberi UKM Rizqia dimintai pendapat mengenai kualitas produk tersebut.

Tabel I. 1 Persentase Keluhan Konsumen

Sumber: Survei Pendahuluan 2014

No.	Kriteria	Persentase Keluhan	Keluhan
1	Bentuk	53%	<ul style="list-style-type: none"> • Ukuran keripik sambal stroberi terlalu besar. • Ketebalan tidak konsisten.
2.	Rasa	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Rasa pedas mendominasi produk, sehingga rasa stroberi tidak terasa. • Keripik sambal stroberi tidak memiliki tingkatan level kepedasan. • Keripik sambal stroberi kurang manis.
3.	Penampilan	55%	<ul style="list-style-type: none"> • Pelumuran sambal berantakan. • Penyusunan keripik dalam kemasan berantakan.

Tabel I.1 Persentase Keluhan Konsumen (Lanjutan)

Sumber: Survei Pendahuluan 2014

No.	Kriteria	Persentase Keluhan	Keluhan
4.	Tekstur	37%	<ul style="list-style-type: none">• Keripik yang kurang renyah• Sambal stroberi yang terlalu lengket.
5.	Warna	30%	Warna sambal tidak mencerminkan warna stroberi yang merah segar.
6.	Porsi	13%	Ukuran porsi terlalu besar dan membuat pelanggan jenuh untuk mengkonsumsi

Berdasarkan hasil survei pendahuluan tersebut, didapatkan keluhan konsumen terbesar terhadap penampilan keripik sambal stroberi UKM Rizqia yaitu 55% karena dalam proses pelumuran dan pengemasan masih secara manual tanpa menggunakan mesin. Bentuk dari produk keripik sambal stroberi menempati urutan kedua terbesar yaitu 53%, bentuk keripik yang terlalu besar sehingga untuk memakannya perlu dipotong menjadi potongan kecil terlebih dahulu. Keluhan ketiga adalah rasa yaitu 40%, karena rasa pedas yang terlalu tajam menyebabkan rasa lain seperti manis yang ada pada keripik sambal stroberi menjadi berkurang. Selain rasa, terdapat keluhan pada tekstur yaitu 37%, dikarenakan sambal yang terlalu lengket dan tidak merata membuat kerenyahan keripik menjadi berkurang. Selanjutnya adalah keluhan mengenai warna yaitu 30%, dikarenakan keripik sambal stroberi menggunakan sari stroberi asli sebagai pewarna sambal dan tanpa menggunakan pewarna sintetis lainnya, sehingga warna yang dihasilkan menjadi merah pekat. Dan keluhan yang terakhir adalah mengenai porsi dari keripik sambal stroberi yaitu 13%, karena porsi yang ditetapkan untuk keripik sambal stroberi terlalu besar dan banyak sehingga pada saat mengkonsumsi pelanggan menjadi cepat jenuh. Dengan adanya persentase keluhan konsumen tersebut, produk keripik sambal stroberi UKM Rizqia pada saat ini dinilai belum memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan keinginan para konsumen dan perlu adanya peningkatan kualitas produk. Untuk menyikapi keluhan konsumen terhadap keripik sambal stroberi UKM Rizqia, maka perlu dilakukan pengembangan produk agar kualitas produk yang dihasilkan dapat ditingkatkan yaitu melalui rasa, penampilan, bentuk, warna, dan tekstur yang dimiliki oleh keripik sambal stroberi. Dengan adanya peningkatan kualitas produk tersebut, UKM Rizqia dapat melakukan ekspansi pasar ke luar daerah Kawah Putih dan Ciwidey.

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas produk adalah dengan mengetahui ekspektasi maupun persepsi pelanggan terhadap produk keripik sambal stroberi. Dalam meningkatkan kualitas produk tersebut, dibutuhkan *feedback* dari penikmat keripik sambal stroberi dalam pengembangan kualitas produk agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penikmat. Metode yang dapat digunakan dalam pengembangan kualitas adalah metode Quality Function Deployment (QFD). Metode QFD ini dipilih karena berbasis pada kebutuhan dan keinginan pelanggan dan tidak hanya berfungsi sebagai alat kualitas, tetapi juga sebagai alat perencanaan suatu produk dalam melakukan perbaikan, sehingga langkah strategis yang dihasilkan dari penelitian ini akan lebih memberikan kepuasan pelanggan (Cohen, 1995).

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka perumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja karakteristik teknis yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas produk keripik sambal stroberi UKM Rizqia?
2. Apa saja *critical part* yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas produk keripik sambal stroberi UKM Rizqia?
3. Bagaimana rekomendasi spesifikasi produk keripik sambal stroberi UKM Rizqia untuk dapat melakukan ekspansi pasar dan upaya memenuhi kebutuhan para pelanggan?

I.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis yang diprioritaskan dalam meningkatkan kualitas produk keripik sambal UKM Rizqia.
2. Mengidentifikasi *critical part* yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas produk keripik sambal stroberi UKM Rizqia.

3. Merumuskan rekomendasi spesifikasi produk keripik sambal stroberi UKM Rizqia untuk dapat melakukan ekspansi pasar dan upaya memenuhi kebutuhan para pelanggan.

I.4. Batasan Penelitian

Agar pembahasan Tugas Akhir ini lebih terfokus, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan hanya sampai tahap rekomendasi, tidak sampai pada tahap implementasi dan perancangan alat-alat produksi yang digunakan oleh UKM Rizqia.
2. Penelitian yang dilakukan tidak meneliti dan mempertimbangkan besaran biaya yang dikeluarkan oleh UKM dalam meningkatkan kualitas dari keripik sambal stroberi.
3. Penelitian ini menggunakan data penelitian yang dikumpulkan dari periode tahun 2014.

I.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan sebagai berikut:

1. Menjadi bahan pertimbangan untuk UKM Rizqia dalam mengembangkan produknya berdasarkan keinginan dan kebutuhan konsumen.
2. Menjadi acuan bagi UKM Rizqia untuk memenangkan persaingan bisnis pada bisnis oleh-oleh.