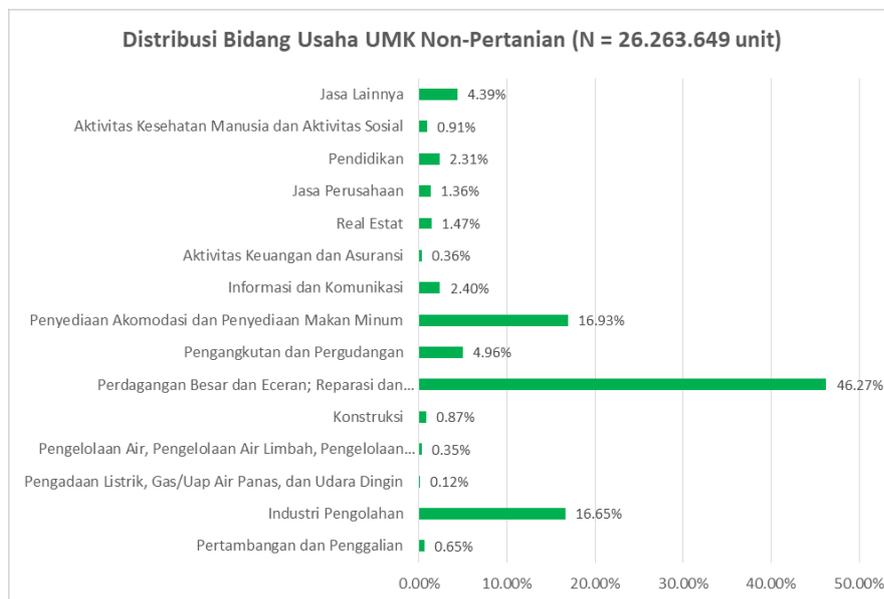


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di era seperti sekarang ini banyak masyarakat yang lebih memilih untuk membuka pasarnya sendiri dengan terjun langsung sebagai pelaku Usaha Kecil Menengah (UKM). Menurut Undang-undang RI No.9 Tahun 1995, usaha yang memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 200.000.000 merupakan Usaha Kecil Menengah (UKM), namun tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan paling banyak Rp 1.000.000.000. Pemberdayaan Usaha Kecil Menengah (UKM) memiliki potensi yang sangat besar untuk berkembang di Indonesia dan sebagai penggerak kegiatan ekonomi dengan memperluas kesempatan kerja bagi masyarakat. Selain itu, pemberdayaan Usaha Kecil Menengah memiliki tujuan untuk meningkatkan peluang Usaha Kecil Menengah dalam pembentukan produk untuk dapat menjangkau skala nasional.



Gambar I.1 Distribusi Bidang Usaha UMK Non-Pertanian

(Sumber : Kementerian Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia)
Pada Gambar I. 1 dapat dilihat bahwa ada tiga bidang usaha yang memiliki persentase paling tinggi di Usaha Kecil Menengah (UKM) Non-Pertanian yaitu perdagangan besar dan eceran, penyedia akomodasi dan penyediaan makan minum, dan industry pengolahan. Sehingga untuk bidang usaha penyediaan makan minum berada pada posisi kedua dengan persentase 16.93% hal ini tentu

membuktikan bahwa pelaku usaha minuman di Indonesia masih mendominasi dan kedepannya akan terus berkembang melihat peluang pasar yang cukup tinggi.

Banyak pelaku usaha minuman di Indonesia, salah satu kedai minuman yang digemari oleh anak muda bernama Kedai Minuman Tantan. Kedai ini berlokasi di Jalan Andi Pangeran Pettarani No.7 Kabupaten Sinjai. Kedai yang telah berdiri pada tahun 2018 ini mengusung konsep minimalis dan kekinian dengan mengikuti trend pasar yang ada. Diawal perjalanannya kedai ini hanya menggunakan gerobak terbuat dari kayu yang diatasnya dilindungi oleh tenda dan melakukan proses penjualan di pinggir jalan. Namun seiring berjalannya waktu serta respon masyarakat yang terbilang baik, kedai ini kemudian memperbaiki gerobak jualannya dengan menggantikan booth jualan semi-kontainer yang terbuat dari material besi dan seng sehingga akan lebih tahan terhadap cuaca maupun debu.



Gambar I.2 Jumlah Transaksi di Kedai Minuman Tantan Januari – Agustus 2020 (Sumber : Kedai Minuman Tantan,2020)

Pada gambar I. 2 dapat dilihat bahwa jumlah transaksi pada kedai minuman Tantan terus berkembang walaupun pada saat bulan Maret - Mei 2020 mengalami penurunan yang disebabkan oleh pandemic Covid-19 yang telah mewabah. Namun, kedai minuman ini mencoba bangkit kembali dengan meningkatkan protokol kesehatan dan menjamin kenyamanan pembeli sehingga pada bulan Juni – Agustus 2020 kembali mengalami peningkatan.


PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI
DINAS KESEHATAN
 JL. Jenderal Sudirman, Kelurahan Bongki, Kec. Sinjai Utara No.4, Telp. 21202 Kode Pos 92661

SINJAI TANGGAP COVID-19
DATA PANTAUAN
COVID-19 Kabupaten Sinjai
DATA UPDATE 18 MARET S/D 14 JUNI 2020

REKAPAN DATA PEMERIKSAAN POSKO KAB. SINJAI
SESUAI PROTOKOL PENGAWASAN PERBATASAN DAN PROTOKOL TRANSPORTASI & AREA PUBLIK

NO	POSKO	HARI/ TGL	TOTAL YANG DISKRINING			JUMLAH	SUHU 38°C			JUMLAH
			PAGI (08.00- 14.00)	SIANG (14.00- 23.00)	MALAM (23.00- 08.00)		PAGI (08.00- 14.00)	SIANG (14.00- 23.00)	MALAM (23.00- 08.00)	
1	POSKO TERMINAL TELUKIMPOR		254	204	0	458	0	1	0	7
2	POSKO BONTO		258430	359916	131036	658382	59	49	4	112
3	POSKO PATTONGRO		22955	18676	9088	51719	21	7	1	29
4	POSKO MANRI		22350	19571	7315	49236	30	2	0	32
5	POSKO SAMATURU		116380	121822	65667	298869	42	10	1	53
6	POSKO BORONG		28718	13124	0	41842	25	1	0	26
7	POSKO TPI LAPPA	18 MARET S/D 14 JUNI 2020	15528	13195	0	28723	15	0	0	15
8	POSKO CAPPALUUNG		2944	190	11	3145	15	0	1	17
9	POSKO DERMAGA TONGKE-TONGKE		488	319	28	835	1	1	0	2
10	POSKO PULAU		1936	4556	92	6584	5	4	0	9
11	POSKO JAMBAL-REA		87	6	0	93	11	0	0	11
12	DERMAGA PANGKALANG		24	4	0	28	0	0	0	0
13	DERMAGA TAKKALALA		24	0	0	24	0	0	0	0
TOTAL			478800	644007	208247	1.140.654	222	75	7	304

Sumber : Dinas Kesehatan Kab Sinjai

Gambar I.3 Data Pantauan Covid-19 Kabupaten Sinjai
(Sumber : Dinas Kesehatan Kab.Sinjai)

Berdasarkan data Pantauan Covid-19 Kabupaten Sinjai yang dapat diakses melalui situs web www.covid19.sinjaikab.go.id didapatkan bahwa Total yang diskriming untuk kawan area Kabupaten Sinjai sebanyak 1.140.654 dengan tersebar sebanyak 13 posko pengamanan. Adapun yang memiliki suhu diatas 38°C sebanyak 304. Hal ini menunjukkan bahwa untuk kawan area Kabupaten Sinjai terkait Covid-19 masih terbilang sangat minim di banding dengan kabupaten lainnya. Sehingga aktivitas perekonomian masyarakat Kabupaten Sinjai tidak terganggu secara signifikan.



Gambar I.4 Tingkat Kepuasan Pelayanan dan Fasilitas Tantan 2020
(Sumber : Kedai Minuman Tantan 2020)

Pada Gambar I. 3 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan konsumen pada aspek Pelayanan dan Fasilitas masih didominasi oleh pilihan cukup dan kurang baik. Dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung yang terus meningkatkan namun pelayanan dan fasilitasnya masih sangat kurang baik. Untuk mengetahui penyebab kurang puasnya pelanggan di aspek pelayanan dan fasilitas dilakukan survei pendahuluan. Survei pendahuluan dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dengan pertanyaan terbuka. Pertanyaan terbuka ini dapat memberikan responden peluang yang cukup besar untuk memberikan informasi yang luas dan wawancara dapat dilakukan minimal kepada 10 responden (Sekaran, 2011; dalam Harahap, 2017). Target responden dalam penelitian ini merupakan customer yang sudah pernah berkunjung di Kedai Minuman Tantan.

Tabel I.1 Penilaian Keluhan Konsumen
(Sumber : Survei Pendahuluan. 2020)

No.	Keluhan	Presentase
1.	Kursi di lokasi penjualan masih kurang, konsumen antri orderan dengan cara berdiri	91%
2.	Informasi menu minuman yang kurang memanjakan mata konsumen karna tidak terlihat saat malam hari	73%
3.	Parkiran mobil dan motor yang terbatas sehingga dapat menyebabkan macet karena berlokasi di dekat jalan raya	91%
4.	Suara bising motor dan debu kendaraan mengganggu konsumen	80%
5.	Tidak menyediakan fasilitas meja untuk digunakan menyimpan barang konsumen	31%

Berdasarkan Tabel I. 1 diatas dapat dilihat bahwa kedai minuman Tantan memiliki beberapa keluhan dari konsumen. Dalam table diatas bahwa keluhan terbesar yaitu kursi yang terbatas dilokasi penjualan yang menyebabkan konsumen berdiri saat antri dengan persentase 91%. Keluhan-keluhan tersebut dijadikan parameter ketidak puasan konsumen terhadap Pelayanan dan Fasilitas

yang diberikan. Menurut para ahli (Cohen, 1995), QFD itu proses perancangan dan pengembangan produk mengintegrasikan kebutuhan dan keinginan konsumen”. Dari pendapat tersebut solusi dari permasalahan Pelayanan dan Fasilitas dapat menggunakan QFD agar pelayanan dan fasilitas sesuai dengan kebutuhan konsumen.

I.2 Perumusan Masalah

Perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas pada Kedai Minuman Tantan perlu dilakukan untuk meningkatkan peformansi dari fungsi kinerja dari kedai tersebut. Metode Quality Function Deployment (QFD) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui spesifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tahapan yang digunakan pada metode QFD berdasarkan *Voice of Customer* yang telah diperoleh. Beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja karakteristik teknis yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan pada aspek pelayanan dan fasilitas dari Kedai Minuman Tantan berdasarkan *customer needs* ?
2. Apa *critical part* yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas dari Kedai Minuman Tantan ?
3. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas dari Kedai Minuman Tantan dengan metode *Quality Function Deployment* ?

I.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh Kedai Minuman tantan berdasarkan *customer needs*.
2. Mengidentifikasi *critical part* yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas dari Kedai Minuman Tantan.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas dari Kedai Minuman Tantan dengan metode *Quality Function Deployment*.

I.4 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya dilakukan dalam cakupan sebagai berikut :

1. Responden dari penelitian ini merupakan *customer* dari Kedai Minuman Tantan
2. Pengolahan data dengan metode QFD (*Quality Function deployment*) hingga dua iterasi, yaitu HoQ (*House of Quality*) dan *Part Deployment*

I.5 Manfaat

Adapun manfaat yang dapat diberikan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan rekomendasi yang dapat membantu meningkatkan pelayanan dan fasilitas dari Kedai Minuman Tantan.
2. Dapat memberikan ide pengembangan konsep yang optimal untuk pelayanan dan fasilitas dari Kedai Minuman Tantan agar bisa memberikan kenyamanan pada pembeli.

I.6 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan uraian dari sistematika penulisan pada penelitian ini.

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan dalam penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini membahas mengenai literatur yang digunakan dan relevan dengan permasalahan pada penelitian ini.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini membahas mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini secara terperinci untuk menyelesaikan permasalahan yang ada yang digambarkan dengan model konseptual dan sistematika pemecahan masalah.

BAB IV Pengolahan Data

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci yang meliputi pengumpulan data (pengodean *trus cutomer needs*, pengolahan data sesuai

dengan urutan pengerjaan metode QFD) yang kemudian nantinya untuk menentukan *critical part*.

BAB V Analisa Data

Pada bab ini dijelaskan Analisa masing-masing langkah pada pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Kemudian, perumusan rekomendasi perbaikan untuk Kedai Minuman Tantan

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan dalam penelitian ini. Selain itu, bab ini juga menjelaskan saran untuk penelitian selanjutnya dan untuk Kedai Minuman Tantan.