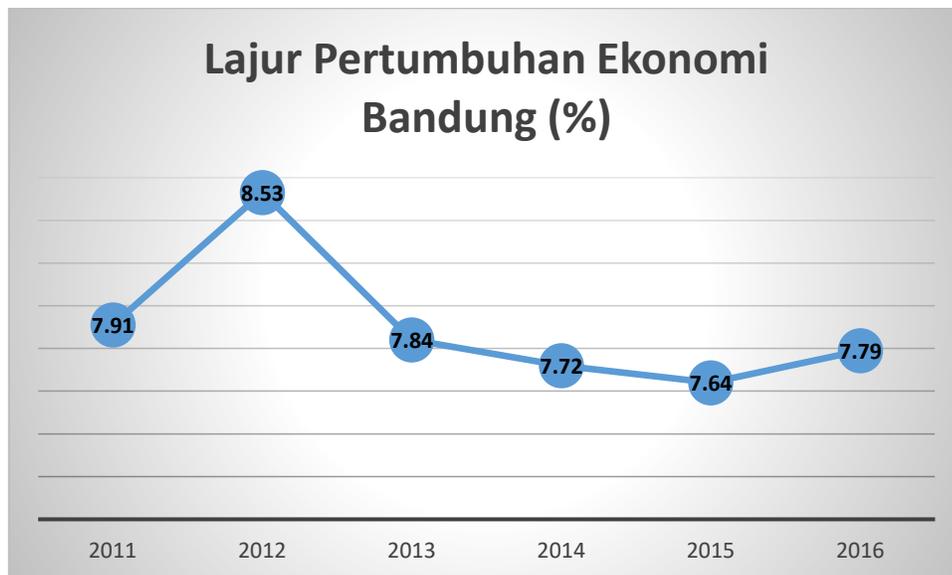


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

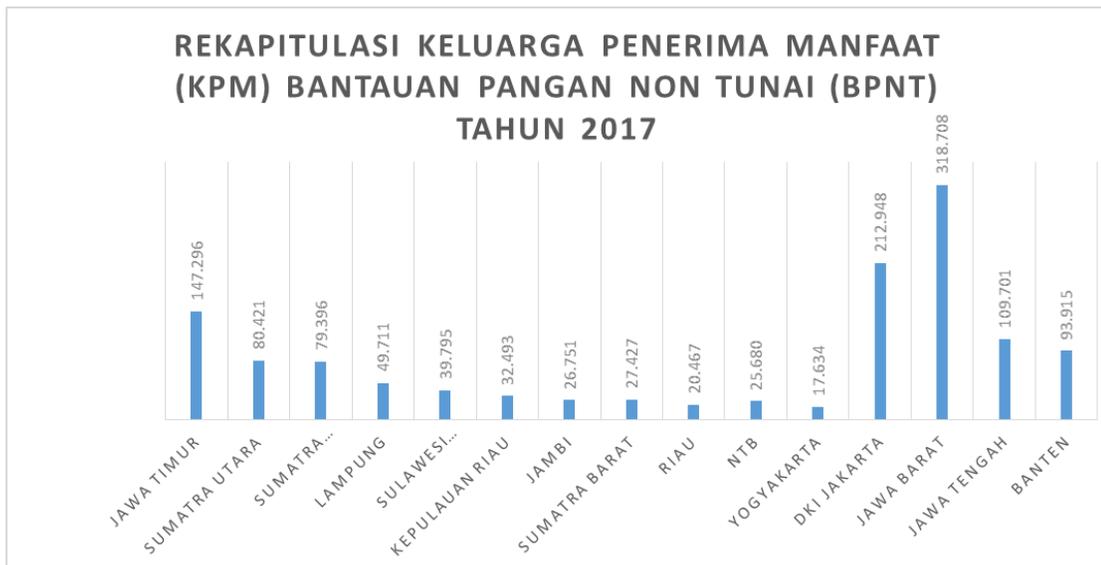
Kemiskinan adalah isu yang menjadi konsentrasi utama dalam program pembangunan di suatu negara, Indonesia salah satu dari negara lain yang memiliki konsentrasi untuk mengurangi kemiskinan. Pertumbuhan ekonomi dapat diartikan sebagai suatu proses yang menyebabkan perubahan dalam kehidupan masyarakat, yaitu perubahan politik, struktur sosial, nilai sosial, dan struktur kegiatan prekonomian (Todaro, 2004). Indonesia sebagai Negara yang memiliki angka kemiskinan yang besar ini memberantas kemiskinan dengan tujuan merubah tingkat prekonomian. Berikut ini data mengenai lajur pertumbuhan ekonomi Bandung.



Gambar I. 1 Lajur Pertumbuhan Ekonomi Bandung 2011-2016

(Sumber: BPS Kota Bandung, 2017)

Berdasarkan arahan Presiden RI melalui Rapat Tentang Keuangan Inklusif 26 April 2016 (i) Perumusan strategi nasional keuangan inklusif ditindak lanjuti oleh Menko Perekonomian, (ii) setiap bantuan social dan subsidi disalurkan secara non-tunai dan menggunakan system perbankan untuk kemudian mengontrol, memantau, dan mengurangi penyimpangan. Penggunaan system perbankan dengan memanfaatkan keuangan digital dimaksudkan untuk mendukung perilaku produktif dan memperluas inklusi keuangan, (iii) penggunaan beragam kartu dalam menyalurkan dana bansos (Bantuan Sosial) agar dapat diintegrasikan dalam satu kartu dan disalurkan secara non-tunai untuk semua bantuan agar dikordinasikan oleh Menko Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.



Gambar I. 2 Keluarga Penerima manfaat (KPM) Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)
(Sumber: Kementerian Sosial dan Budaya, 2017)

Atas dasar arahan dari Presiden RI, mulai Juni 2016 kemensos (Kementerian Sosian dan Budaya) menguji bansos (Bantuan Sosial) non-tunai dengan bentuk kartu yang dinamakan Kartu Keluarga Sejahtera yang dikeluarkan perbankan, berbasis tabungan dimana data penerima akan terkumpul dalam kartu tersebut, yang berfungsi sebagai kartu bantuan dan dompet (e-wallet) untuk belanja dari alokasi kuota. Secara oprasional, penyaluran bonsos (Bantuan Sosial) secara non-tunai diwujudkan dalam

bentuk program Elektronik Warong Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan (e-Warong Kube-PKH) yang selanjutnya dalam penelitian ini disebut e-Warong.

Tabel I. 1 Jumlah e-Warong daerah Jawa Barat

PROVINSI JABAR	
KOTA/KABUPATEN	JUMLAH e-Warong
KOTA SUKABUMI	16
KOTA BANDUNG	37
KOTA CIREBON	15
KOTA BEKASI	64
KOTA DEPOK	42
KOTA BOGOR	46

(Sumber: Kementerian Sosial dan Budaya, 2017)

Pada tahun 2016, Kemensos (Kementerian Sosial dan Budaya) merencanakan sekitar 302 unit e-Warong untuk dibuka di 35 kota/kabupaten. Pada tahun 2017, Kemensos (Kementerian Sosial dan Budaya) merencanakan membuka 3.500 unit e-Warong yang tersebar di Indonesia. Bandung mendapatkan BPNT (bantuan Program Non-Tunai) sebanyak kurang lebih 56 ribu Kepala Keluarga, saat ini jumlah e-Warong di Bandung berjumlah 37.

e-Warong adalah program pemerintah yang bukan tanpa masalah karna ini program baru dari pemerintah untuk membuat bantuan non-tunai makan informasi yang didapatkan masyarakat kurang mengetuahu apa itu e-Warong. e-Warong juga masih ada beberapa kendala seperti ketidak tahuan masyarakat tentang penggunaan e-Warong, kurangnya minat masyarakat untuk membeli bahan baku di e-Warong.

Tabel I. 2 Data Keluhan Penerima PKH

No	Keluhan	Presentase
1	Mesin <i>EDC</i> sering terkendala <i>error</i>	80%
2	Ketersediaan sembako tidak kumplit	70%
3	Sembako seringkali rusak	60%
4	Lokasi e-Warong kurang strategis	40%
5	Pendamping PKH tidak memberikan jaminan transaksi	20%
6	Pendamping PKH kurang ramah dalam memberikan pelayanan	30%
7	Proses transaksi membutuhkan waktu yang lama	30%
8	Informasi yang diberikan tidak terlalu jelas	50%

Penelitian pendahuluan dilakukan dengan berdiskusi dengan 30 penerima bantuan PKH, berdasarkan penlitian pendahuluan ada beberapa keluhan atau kekurangan dari penerima PKH terhadap bantuan non-tunai atau e-Warong.

Pada table I.2 bisa kita lihat terdapat 80% keluhan datang dari responden tentang Mesin *EDC* sering terkendala *error*, 70% keluhan datang tentang Ketersediaan sembako tidak kumplit dan lain lain . Hal ini menjadi permasalahan yang akan diangkat untuk penelitian tentang perbaikan pelayanan e-Warong bandung yang akan menggunakan QFD, agar diharapkan bisa menjadi saran untuk meningkatkan pelayanan pada e-Warong.

I.2 Rumusan Masalah

Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh e-Warong perlu ada pengembangan dan peningkatan untuk memenuhi kebutuhan atau kepuasan para pengguna PKH disekitar kawasan e-Warong. Pada penelitian terdapat sebuah *input* yang akan didapatkan dari penelitian menggunakan metode kano yang akan diteruskan oleh penulis dengan menggunakan meode QFD. Berdasarkan apa yang telah didapatkan oleh penulis ada

beberapa permasalahan dari e-Warong, rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *customer needs* pada pelayanan e-Warong?
2. Apa saja *critical part* yang perlu untuk diprioritaskan dalam pelayanan e-Warong?
3. Apa rekomendasi yang perlu untuk memperbaiki pelayanan e-Warong?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini ingin mencapai peningkatan kualitas pelayanan pada e-Warong adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis yang belum sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang didapatkan dari *customer needs*.
2. Mengidentifikasi *critical part* yang belum terpenuhi atau sesuai dari karakteristik teknis.
3. Menentukan rekomendasi apa saja yang harus ditingkatkan dari kualitas pelayanan e-Warong.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian mengenai e-Warong adalah sebagai berikut:

1. *Survey* dilakukan kepada e-Warong Bandung dan pernah menggunakan jasa pelayanan e-Warong.
2. Penelitian ini hanya sampai iterasi kedua dari metode QFD.
3. Penelitian ini bersifat saran terhadap pelayanan e-Warong.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat diambil sebagai berikut:

1. Dapat melihat kebutuhan pelanggan dari e-Warong yang ingin dicapai.
2. Dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan dari e-Warong.

I.6 Sistematika Penulisan

Dalam Penyusunan penelitian adapun sistematika yang akan disusun sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menyampaikan uraian latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menyampaikan tinjauan pustaka yang relevan dengan metode-metode yang digunakan penulis dengan perbandingan metode terdahulu pada penelitian yang pernah dibuat.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menyampaikan isi langkah-langkah penelitian yang digunakan secara rinci mengenai model konseptual dan sistematika pemecahan masalah yang akan digunakan pada penelitian.

Bab IV Pengolahan Data

Pada bab ini menyampaikan proses pengumpulan serta pengolahan data yang dibutuhkan peneliti yang dimana pada penelitian ini menggunakan Metode QFD iterasi satu dan selanjutnya dengan QFD iterasi 2.

Bab V Analisis Data

Pada bab ini menyampaikan analisis pengolahan data dari metode QFD dan merekomendasikan perbaikan untuk e-Warong. Hasil dari analisis data ini akan digunakan ke bab selanjutnya untuk kesimpulan dan saran.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini menyampaikan kesimpulan yang telah didapatkan dari penelitian dan pemberian saran untuk penelitian yang telah dilakukan.