

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Usaha Kecil Menengah (UKM) adalah istilah untuk mengacu pada sebuah usaha kecil dan menengah. Usaha Kecil Menengah (UKM) merupakan usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri atas inisiatif seseorang atau sekelompok orang. UKM sangat berguna dalam penyerapan tenaga kerja sehingga mengurangi jumlah pengangguran.

Jumlah UKM yang ada di Jawa Barat pada tahun 2015 mencapai 9,1 juta UKM yang menyerap tenaga kerja yaitu sebesar 15 juta jiwa dengan kontribusi pada produk domestik regional bruto (PDRB) Jawa Barat sebanyak 54,55% (BPS Jabar, 2015). Menurut Muhammad Awaluddin (2015) berbagai pengalaman pelaku UKM yang sukses mengembangkan bisnisnya menyampaikan bahwa faktor pengetahuan (*knowledge*) sesungguhnya menjadi persoalan terutama, pengetahuan berbisnis dan *marketing* sangatlah penting bagi UKM. Banyak pelaku UKM dengan bermodal ide dan modal minim, namun dengan sentuhan pengetahuan, bisnisnya semakin berkembang. Menurut data Dinas KUKM dan Perindag Kota Bandung tahun 2015, jumlah pertumbuhan UMKM di Kota Bandung dari tahun 2010 sampai tahun 2015 mengalami kenaikan sebesar 23%. Begitu juga dengan UKM yang bergerak pada industri makanan dan minuman

Tabel I. 1 Pertumbuhan UMKM Kota Bandung Tahun 2010-2015  
(Sumber: Dinas KUKM dan Perindag Kota Bandung, 2015)

No	Uraian	Tahun					
		2010	2011	2012	2013	2014	2015
1	Mikro	3649	3827	3921	4115	4301	4527
2	Kecil	301	325	337	357	372	390
3	Menengah	271	273	273	274	276	281
Jumlah		<b>4221</b>	<b>4425</b>	<b>4531</b>	<b>4746</b>	<b>4949</b>	<b>5198</b>

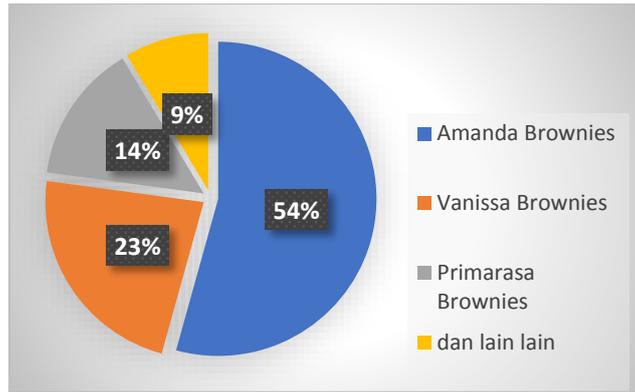
Besarnya peluang berjalan beriringan dengan tantangan yaitu semakin ketatnya persaingan dimana jumlah usaha yang bergerak di bidang industri kuliner semakin bertambah. Vannisa Brownies merupakan salah satu UKM yang usahanya bergerak pada bidang industri makanan yang berdiri bulan Mei tahun 2005. Vannisa Brownies memiliki pabrik yang terletak di Komp. Griya Bandung Indah 2, Jl. Alam Permai I Blok G5 No.6, Bandung. UKM Brownies Vannisa memulai usahanya dengan hanya satu varian rasa yaitu coklat dan produksinya pun dalam skala kecil. Brownies coklat atau brownies *original* inilah yang membuat UKM Brownies Vannisa menjadi berkembang hingga saat ini. Pada tahun 2018 ini UKM Brownies Vannisa sudah memiliki 10 varian rasa untuk jenis brownies kukus, brownies bakar dan produk lainnya (UKM Brownies Vannisa, 2017) yaitu Coklat (Original), Blueberry, Zebra, Keju-Keju, Keju Coklat, Cokelat Pandan, Sarikaya Pandan, Keju pandan, Tiramisu, Strawberry, Green tea, Pisang keju pandan dan Lemon. Kemudian dikembangkan pula produk Brownies Bakar rasa original dan keju coklat, Puding bakar, Pisang Bollen serta makanan ringan yaitu *Cheese Stick* dan *Onion Stick*. Produk Vannisa dengan penjualan tertinggi ialah brownies Coklat (original) yang dijual dengan harga Rp 32.000, per buah.

Pada awalnya pemasaran hanya dilakukan di lingkungan sekitar yaitu kantor tempat pemilik bekerja dan lingkungan tempat tinggal dengan mengandalkan promosi dari mulut ke mulut. Setelah mengalami sedikit kemajuan, pemasaran dilakukan dengan menggunakan kendaraan mobil di daerah Perumahan Batununggal setiap akhir pekan. Kemudian Vanissa Brownies ini terus berkembang, pada saat ini Vannisa Brownies memiliki 15 outlet yang tersebar di wilayah Jawa Barat.

Tabel I. 2 Alamat Outlet UKM Brownies Vannisa  
(Sumber: UKM Brownies Vannisa, 2017)

Alamat	
1. Jl. Raya Cipamokolan No. 7	9. Jl. Ibrahim Adjie No. 293
2. Jl. Raya Bojongsoang (Borma)	10. Jl. Raya Soreang
3. Jl. Raya Laswi No. 735	11. Jl. Raya Ujung Berung
4. Jl. Raya Cijerah Pal 3, No. 3	12. Jl. Soekarno Hatta No.397
5. Jl Raya Banjaran No.25	13. Jl. Raya Margacinta No.33
6. Jl. Banteng (depan Rinjani)	14. Jl. Babakan Sari
7. Jl. Permata Raya Blok Z No.13	15. Jl. A.H. Nasution No.11A
8. Jl. Raya Cinunuk No. 161	

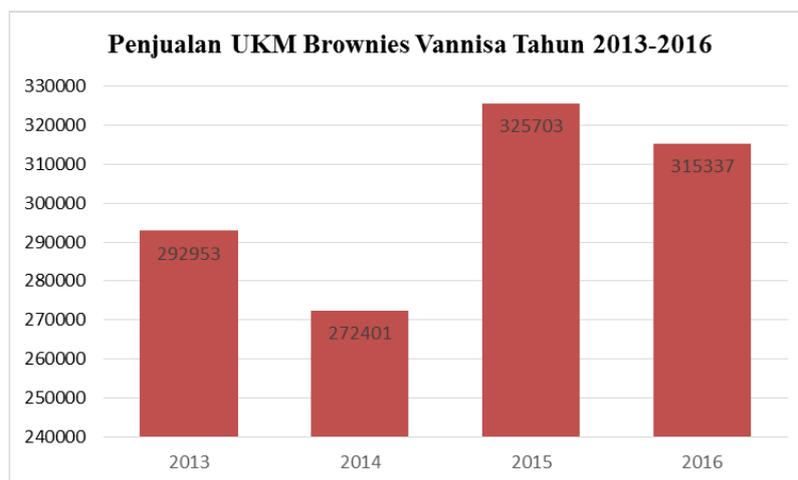
Beberapa kompetitor UKM Brownies Vannisa yang menjual produk brownies kukus di Kota Bandung antara lain Amanda Brownies, Prima Rasa, Brownies nazwa dan lainnya. Mereka sama-sama menawarkan produk seperti brownies kukus, pisang bolen, dan aneka jajanan kue lainnya. Namun masing-masing Vannisa Brownies brownies memiliki ciri khas dari hasil inovasi produknya yang berbeda dengan brownies yang sebelumnya.



Gambar I. 1 Peta persaingan produk brownies di Jawa Barat

Brownies vannisa menghadapi berbagai tantangan terutama dalam hal menghadapi persaingan. Hal tersebut menuntut UKM ini untuk terus meningkatkan strategi pemasarannya. Salah satunya adalah dengan peningkatan kualitas dari produk vanissa brownies agar tidak kalah bersaing dalam memperebutkan pangsa pasar dengan kompetitor.

Hal ini bisa berdampak pada hasil penjualan produk UKM Brownies Vannisa pada tahun 2013 hingga 2016. Berikut data penjualan produk UKM Brownies Vannisa dari tahun 2013 hingga 2016 yang terlihat pada gambar dibawah ini



Gambar I. 2 Penjualan UKM Brownies Vannisa Tahun 2013-2016  
(Sumber: UKM Brownies Vannisa, 2017)

Berdasarkan Gambar I.2, dapat dilihat bahwa penjualan Vannisa Brownies dari tahun 2013 hingga 2016 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2014, terdapat 2 outlet UKM Vannisa Brownies yang ditutup karena penjualannya lama kelamaan semakin menurun. Pada tahun 2015 dibuka 3 outlet baru untuk menggantikan 2 outlet yang ditutup, penjualan pun semakin meningkat. Namun pada tahun 2016, penjualan malah mengalami penurunan sekitar 10.366 produk dari tahun sebelumnya. Hal ini tidak sesuai dengan perkiraan dari pihak Brownies Vanissa yang ingin terus meningkatkan jumlah penjualan.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada awal tahun 2017 terhadap 50 pelanggan diperoleh informasi tentang keluhan pelanggan terhadap produk vannisa brownies. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.3

Tabel I. 3 Keluhan-keluhan pelanggan

Nomor	Keluhan	Persentase
1	Media sosial yang tidak pernah memberikan informasi tentang brownies vannisa.	27 %
2	Pegawai yang sering tidak ada ditempat.	25%
3	Kemasan yang kurang menarik	21%
4	Promosi dari Vanissa brownies yang tidak tertuju dengan baik	17 %

5.	Ketersediaan sarana untuk menampung keluhan pelanggan	10%
----	---	-----

Informasi ini akan membantu UKM dalam menyusun strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan konsumen Brownies vannisa secara efektif, sehingga mampu mempertahankan pelanggan yang menguntungkan secara berkelanjutan. Bertolak dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Peningkatan Kualitas produk menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*

### **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas dapat diketahui kebutuhan konsumen dengan dirumuskan pokok permasalahan. Pihak Vannisa brownies juga ingin melalukanan suatu perbaikan kualitas produk maupun layanan Vannisa brownies sendiri, oleh karena hal tersebut dilakukan penelitian mengenai peningkatan kualitas produk maupun layanan menggunakan metode *Quality Function Deployment(QFD)*. Dengan menggunakan metode QFD diharapkan dapat tercapai suatu produk dan layanan yang berkualitas dengan mewakili kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja karakteristik teknis yang digunakan untuk meningkatkan kualitas produk Vanissa brownies ?
2. Apa saja *critical part* yang perlu diprioritaskan dalam meningkatkan kualitas produk vannisa?

Bagaimana rekomendasi peningkatan kualitas produk Brownies Vannisa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis yang digunakan dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan Brownies Vannisa
2. Mengidentifikasi *critical part* apa saja yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pada produk dan layanan Brownies Vannisa.
3. Merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas produk dan layanan Brownies Vannisa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

1. Penelitian hanya sampai pada tahap rekomendasi.
2. Penelitian ini tidak memperhitungkan biaya yang dikeluarkan.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat hasil Penelitian diharapkan memberikan kontribusi :

1. Penelitian ini memberikan bahan pertimbangan kepada pihak Vannisa Brownies dalam meningkatkan kualitas produk Vannisa brownies.
2. Penelitian ini memberikan saran perbaikan produk kepada pihak Vannisa brownies dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.