

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Indonesia saat ini berkembang pesat dengan adanya krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia sejak tahun 1997. Sehingga UKM yang ada di Indonesia dapat menjadi pemulihan ekonomi bangsa karena mampu memberikan daya saing dan penyerapan tenaga kerja. Data pada tahun 2003 menunjukkan jumlah UKM yang ada di Indonesia berjumlah 42,4 juta yang mampu memberikan sumbangan terhadap PDB senilai Rp. 1.013,5 triliun (56,7% dari total PDB) serta penyerapan tenaga kerja sebesar 79 juta jiwa berdasarkan *Business Development Services* (BDS) Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Sebelas Maret (Karyanta dkk, 2016).

Karyanta dkk (2016) juga mengatakan bahwa kecenderungan bangsa terhadap kemampuan UKM yang mampu memberikan sumbangan terhadap perkembangan ekonomi tidak hanya di Indonesia, tetapi juga di negara-negara maju lainnya. Hal tersebut mendorong Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang menetapkan bahwasanya pada tahun 2004 sebagai tahun yang *International Microfinance* yang bermaksud memberikan dorongan-dorongan dan peberdayaan kepada UKM dengan cara memberikan stimulan dan fasilitasi. Sehingga pada tahun 2005 pemerintahan Indonesia juga menetapkan sebagai “Tahun UMKM Indonesia” dengan melakukan perbedayaan UKM di tingkat nasional, sedangkan untuk daerah dilakukan oleh pemerintah daerah.

Salah satu UKM yang berkembang pesat dan mempunyai daya saing tinggi pada saat ini ialah UKM mebel yang memproduksi lemari, meja, kursi serta perabot-perabot rumah tangga lainnya. Hal tersebut dipicu karena banyaknya permintaan konsumen yang menginginkan *furniture* yang sesuai dengan kebutuhannya serta kualitasnya. Pembinaan dan perlindungan UKM dalam hal ini sangat diperlukan agar mampu memberikan nilai tambah (*value added*) serta mampu menyerap banyak tenaga kerja melalui usaha padat karya dan dapat memperluas pemerataan pendapatan nasional yang selama ini didominasi oleh perusahaan-perusahaan besar.

Jepara merupakan kota dengan penghasil mebel terbaik yang hasil produksinya sudah sampai ke manca negara. Namun, salah satu wilayah yang terletak di Jawa Timur tepatnya Kabupaten Sumenep Kecamatan Pragaan juga memiliki potensi yang cukup besar untuk dikembangkan industri mebelnya. Data hasil wawancara dengan salah satu pemilik UKM mebel yang terdapat di Kecamatan Pragaan mengatakan bahwasanya di Kecamatan Pragaan terdapat lebih dari 100 UKM mebel, akan tetapi banyak UKM yang berada disana kurang memperhatikan manajemen pelayanan produk sehingga dalam melakukan promosi atau pemasaran produknya kurang diminati konsumen. Hal tersebut dikarenakan :

1. Promosi yang dilakukan tidak menggunakan iklan, hanya menggunakan bantuan orang yang ada di beberapa wilayah Madura, informasi yang diberikan hanya sebatas dari mulut ke mulut saja.
2. Mebel yang berada di Kecamatan Pragaan juga tidak mempunyai katalog sehingga menyulitkan konsumen untuk memilih model dan desain yang diinginkan.
3. Tidak memiliki *show room*, sehingga konsumen harus melakukan *pre-order* terlebih dahulu untuk dapat memiliki produk yang diinginkan, hal tersebut memakan waktu yang cukup lama.
4. Tidak adanya pameran untuk melakukan promosi yang mampu menarik perhatian konsumen dari luar Madura bahkan manca negara.

Hal tersebut tentu menjadi kendala dalam kemajuan dan perkembangan UKM yang ada di Kecamatan Pragaan.

Hasil wawancara dengan salah satu pemilik UKM yang berada di Kecamatan Pragaan juga mengatakan bahwasanya peranan mebel atau *furniture* bagi konsumen itu sangat penting, maka perlu dilakukan suatu penelitian yang nantinya mampu memberikan UKM yang berada di Kecamatan Pragaan terus meningkatkan kualitas serta mampu bertahan dalam persaingan. Karena sekarang ini para konsumen berlomba-lomba dalam berbagai aspek, yaitu :

1. Menginginkan biaya yang murah dengan kualitas yang bagus.
2. Karena sistem pembuatan produknya *pre-order*, maka konsumen menginginkan waktu yang cepat dalam pembuatan produknya.

3. Kualitas dan mutu dari produk yang dihasilkan juga harus sesuai dengan permintaan konsumen.

Karena tuntutan konsumen selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi. Hal tersebut menyebabkan cepat terjadinya perubahan selera konsumen terhadap kebutuhan suatu produk *furniture*, maka semakin banyak jenis produk *furniture* yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut.

Ketatnya dari persaingan tersebut mendorong produsen untuk menghasilkan produk dan jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen agar dapat memenangkan pangsa pasar. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pangsa pasar dari UKM mebel maka diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanannya yaitu dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) pada fase 1 yaitu *House Of Quality* (HOQ). Alasan penggunaan metode QFD pada fase 1 yaitu HOQ ialah sesuai dengan latar belakang masalah yang memprioritaskan kebutuhan konsumen sehingga proses desain dan pengembangannya lebih sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen, hal yang dimaksudkan adalah untuk mendapatkan informasi penting dari konsumen. Dan ada pula teori yang mendukung pernyataan mengatakan bahwasanya penggunaan QFD dengan pendekatan HOQ dapat memberikan desain yang lebih baik dengan biaya layanan yang lebih rendah, mengurangi waktu pengembangan produk, dapat memberikan kinerja pada perusahaan yang lebih baik, meningkatkan kualitas layanan dan tentunya lebih mengutamakan kepuasan pelanggan (Franceschini dan Rossett 1995; Kim et al 1998; Akdag et al 2016).

Dengan ditemukannya beberapa masalah yang ada di UKM mebel karduluk serta metode yang akan digunakan oleh peneliti dalam menyelesaikan masalah yang ada pada obyek penelitian, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dan dilakukan penelitian dengan judul **“MENGIDENTIFIKASI DAN MENYUSUN *HOUSE OF QUALITY* (HOQ) PRODUK MEBEL DI UKM KECAMATAN PRAGAAN SUMENEP”**.

Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana meningkatkan kualitas produk yang dilakukan UKM mebel yang ada di kecamatan Pragaan dalam melakukan pemasaran produknya yaitu dengan membandingkan UKM yang sudah

mempunyai manajemen yang baik dalam pemasarannya dengan UKM mebel yang ada di Kecamatan Pragaan. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui dimana letak perbedaan dari UKM yang sudah maju dengan UKM yang belum maju.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah : Bagaimanakah produk mebel yang diinginkan oleh konsumen di UKM Kecamatan Pragaan Sumenep?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni :

1. Mengetahui keinginan konsumen dari produk mebel di UKM Kecamatan Pragaan.
2. Penerapan metode QFD dengan pendekatan HOQ yang sesuai untuk meningkatkan pangsa pasar dari UKM mebel Kecamatan pragaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1.4.1 Bagi UKM Mebel Kecamatan Pragaan Sumenep

Dalam rangka pengembangan ilmu keteknik industri dan untuk penelitian selanjutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan mengenai bagaimana cara meningkatkan kualitas produk UKM mebel Kecamatan Pragaan agar mampu bersaing dalam pangsa pasar.

1.4.2 Bagi Panulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu tentang teknik industri dengan terjun langsung ke lapangan dan memberikan pengalaman belajar yang menumbuhkan kemampuan dan keterampilan meneliti serta pengetahuan yang lebih mendalam terutama pada bidang yang dikaji.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan di UKM mebel Kecamatan Pragaan, peneliti hanya memberi batasan pada hal-hal tertentu saja yakni :

1. Responden yang digunakan ialah pelanggan yang memakai produk UKM mebel Kecamatan Pragaan Sumenep.
2. Peneliti membahas tentang penggunaan metode QFD dengan pendekatan HOQ untuk mengetahui keinginan konsumen pada produk mebel.

1.6 Asumsi Yang Digunakan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan asumsi dasar yaitu semua konsumen berhak mendapatkan fasilitas yang layak dan nyaman serta juga bisa memberikan pendapatnya dalam produk yang diinginkan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian kali ini ialah :

1.7.1 Bab I Pendahuluan

Bab 1 pada penelitian kali menjelaskan tentang latar belakang dari masalah yang akan diteliti, rumusan dari masalah yang akan diteliti, tujuan untuk penelitian, manfaat dari penelitian, batasan-batasan dari penelitian, asumsi-asumsi yang akan digunakan pada penelitian serta menjelaskan sistematika penulisan dari penelitian.

1.7.2 Bab II Landasan Teori

Bab 2 pada penelitian ini menjelaskan tentang pengertian atau landasan teori yang berkaitan dengan pengimplementasian metode QFD dalam menyelesaikan masalah UKM mebel Kecamatan Pragaan.

1.7.3 Bab III Metodologi Penelitian

Bab 3 pada penelitian ini menjelaskan tentang alur atau proses dalam menjalankan penelitian dari awal sampai akhir.

1.7.4 Bab IV Pembahasan dan Analisa

Bab 4 menjelaskan tentang cara pengolahan data dari metode yang dilakukan hingga menganalisa *outputnya* serta mencari sebab akibat dari masalah yang terjadi pada UKM yang diteliti.

1.7.5 Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab 5 menjelaskan tentang ringkasan dari keseluruhan pembahasan yang telah diolah pada bab 4 dan tentang saran guna memperbaiki kesalahan dan mengkroscek masalah yang terjadi.

1.7.6 Daftar Pustaka

Daftar pustaka berisi tentang nama penulis, judul tulisan, penerbit, identitas penerbit dan tahun terbit sebagai sumber atau rujukan dari peneliti.

1.7.7 Lampiran

Lampiran berisi tentang dokumentasi, hasil uji SPSS yang dilakukan oleh peneliti.