

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu daerah yang memiliki kekayaan budaya tradisional Jawa yang kuat. Budaya tradisional ini menjadikan Kota Yogyakarta semakin dikenal oleh wisata dalam negeri maupun luar negeri. DIY atau yang sering dikenal dengan Kota Yogyakarta ini merupakan salah satu kota yang ada di Indonesia dan terkenal dengan pariwisata yang ada di dalamnya. Selain itu, kerajinan industri maupun makanan khas Yogyakarta juga terkenal unik dan menarik.

Terdapat banyak hal yang menarik wisatawan untuk berwisata ke Yogyakarta, yaitu mulai dari tradisi yang kuat, tempat wisata yang menarik, kerajinan yang unik, serta makanan tradisional yang beranekaragam. Terdapat banyak makanan yang menjadi ciri khas dari Yogyakarta sendiri, salah satunya adalah bakpia. Bakpia ini merupakan salah satu makanan dan buah tangan yang sangat digemari oleh wisatawan. Selain karena cita rasa yang enak dan khas, bakpia ini menjadi salah satu makanan khas dari Yogyakarta.

Bakpia merupakan salah satu makanan yang berasal dari Cina yang berkembang dan mulai diproduksi di kampung Pathok Yogyakarta sejak tahun 1948. Kata Bakpia sendiri memiliki arti kue pia kacang hijau dari kata Tou Luk Pia. Menurut Wida dan Anam (2016) bakpia sendiri merupakan makanan yang terbuat dari kacang hijau dan gula yang dicampur, lalu dibungkus dan dipanggang. Beberapa usaha bakpia yang ada di Yogyakarta juga tergolong dalam Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM merupakan suatu usaha yang memiliki suatu potensial bagi perkembangan ekonomi yang ada di Indonesia, hal ini membuat UMKM harus dioptimalkan dan digali sehingga dapat meningkatkan pembangunan ekonomi yang ada pada masyarakat (Anggraeni dkk, 2013).

Salah satu usaha bakpia yang terdapat di Yogyakarta adalah Bakpia Kedaton. Bakpia Kedaton sendiri merupakan usaha produksi makanan atau buah tangan berupa bakpia yang didirikan oleh Bapak Sugianto Rahajo dan Ibu L. Yenny Setyawati sejak tahun 2012. Bakpia Kedaton ini beralamat di Jl. Magelang No 98, Kabupaten Sleman, DIY dan tempat produksi bahan baku yang terletak di Jl. KH. Ali Maksum, Palem Sewu, Kabupaten Bantul, DIY. Bakpia Kedaton ini juga merupakan

salah satu UMKM Yogyakarta yang sedang berkembang, sehingga terdapat beberapa pelatihan dan bantuan yang diberikan oleh Pemerintah Yogyakarta untuk mengembangkan usaha ini.

Pemasaran yang dilakukan untuk memasarkan produk dari Bakpia Kedaton ini terdiri dari dua, yaitu pemasaran *offline* dan pemasaran *online*. Pemasaran *offline* yang dilakukan adalah menjual produk secara langsung pada kedua *outlet* Bakpia Kedaton dan menitipkan produk secara langsung ke beberapa tempat. Lalu pemasaran *online* melalui beberapa aplikasi seperti Tokopedia, Shopee, dan Gojek. Selain memproduksi dan menjual bakpia, Bakpia Kedaton juga menyediakan berbagai jenis buah tangan atau oleh-oleh yang dapat dibeli oleh pelanggan. Harga yang ditawarkan untuk oleh-oleh dan bakpia sendiri berkisar Rp35.000 hingga Rp50.000. Sebagian besar sistem produksi yang ada pada Bakpia Kedaton ini menggunakan metode tradisional dengan mencetak bakpia secara manual. Namun juga terdapat beberapa mesin yang digunakan untuk membantu sistem produksi dari Bakpia Kedaton ini.

Sejak tahun 2012 hingga saat ini, Bakpia Kedaton selalu berusaha memberikan pelayanan dan produk bakpia yang terbaik bagi pelanggan. Namun tidak lepas dari berbagai masalah, Bakpia Kedaton juga menerima berbagai keluhan dari pelanggan. Keluhan yang sering dialami oleh usaha ini yaitu, produk yang rusak atau retak, kemasan yang kurang menarik, hingga produk yang tidak tahan lama ketika dikirimkan ke luar kota. Produk yang tidak bertahan lama ini berkaitan dengan kadaluwarsa yang telah diuji oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), yaitu masa kadaluwarsa Bakpia Kedaton selama 10 hari. Menurut Adiasih dkk (2017), tanggal kadaluwarsa adalah informasi yang memuat umur simpan suatu produk atau lamanya waktu untuk suatu produk disimpan hingga tidak layak untuk dikonsumsi kembali. Selain itu, masa kadaluwarsa produk ini juga berhubungan dengan kemasan yang digunakan oleh Bakpia Kedaton.

Kemasan adalah salah satu hal yang penting dan perlu diperhatikan dalam memasarkan suatu produk. Kemasan juga dapat mempengaruhi penjualan produk, ketika kemasan yang ditampilkan terlihat buruk dan tidak menarik maka kualitas produk akan menurun dan juga sebaliknya (Prasetyo dkk, 2022). Kemasan yang digunakan oleh Bakpia Kedaton adalah kemasan plastik bening biasa yang masih terdapat udara di dalamnya dan dilapisi dengan box berwarna coklat, kemasan Bakpia Kedaton dapat dilihat pada Gambar 1.1.



**Gambar 1.1. Kemasan Bakpia Kedaton Sekarang**

Kemasan yang digunakan saat ini dapat mempengaruhi masa kadaluwarsa pada produk bakpia karena bakpia menjadi tidak kedap udara dan mudah hancur ketika dikirimkan ke luar pulau. Tanggal kadaluwarsa merupakan suatu batas akhir pada suatu makanan untuk menjamin mutu dan kualitas suatu produk. Kadaluwarsa ini berkaitan dengan petunjuk penyimpanan ataupun masa simpan yang disarankan oleh produsen. Tanggal kadaluwarsa ini merupakan salah satu penanda penggunaan yang ada pada setiap produk makanan maupun non-makanan. Tanggal kadaluwarsa ini biasanya berbentuk label yang ditempelkan pada kemasan suatu makanan (Setiawan dan Haryanto, 2012).

Menurut Hamidah dkk (2019), keberadaan UMKM menjadi salah satu bagian yang penting untuk menggerakkan perekonomian nasional, hal ini juga berkaitan dengan UMKM yang dapat menjadi lapangan pekerjaan yang dapat meningkatkan pendapatan masyarakat. Menteri perhubungan, Budi Karya juga menjelaskan bahwa UMKM di Indonesia berkontribusi sebesar 60% terhadap PDB (Produk Domestik Bruto). Banyaknya kompetitor yang menjual produk serupa menjadi tantangan bagi Bakpia Kedaton. Hal ini mempertimbangkan pemasaran dari kompetitor yang lebih luas, selain itu juga rasa dan kualitas produk hingga kemasan yang lebih baik. Terdapat pula beberapa kompetitor yang memiliki daya tahan atau masa simpan produk yang lebih lama, yaitu dengan rata-rata 23 hari.

## **1.2. Pemetaan Masalah**

Bakpia Kedaton ini merupakan salah satu usaha yang telah dibentuk oleh suami dan istri yang bernama Sugianto Rahajo dan L. Yenny Setyawati sejak tahun 2012.

Produksi awal Bakpia Kedaton pada tahun 2012 dilakukan sendiri oleh Ibu Yenny dan sekarang karyawan yang bekerja pada usaha ini berjumlah sembilan. Karyawan yang bekerja yaitu 5 orang pada area produksi bahan baku dan empat orang yang bekerja di bagian produksi *finishing*.

Hingga saat ini, Bakpia Kedaton telah berhasil memasarkan produk bakpia di dalam Kota Yogyakarta maupun hingga ke luar Kota Yogyakarta. Jumlah produksi yang dilakukan oleh Bakpia Kedaton sendiri berkisar 50 hingga 100 kotak atau 500 hingga 1000 buah bakpia. Sistem produksi yang digunakan oleh Bakpia Kedaton ini adalah *make to order* dan *make to stock*. Sistem *make to order* sendiri mempertimbangkan lama waktu simpan bakpia yang cukup singkat, yaitu 10 hari, sehingga Bakpia Kedaton memproduksi jumlah bakpia sesuai dengan keinginan pelanggan. Sedangkan sistem *make to order* dilakukan mempertimbangkan pembeli yang membeli secara langsung di toko Bakpia Kedaton sendiri, namun jumlah yang disediakan tidak pasti.

Wawancara yang telah dilakukan melibatkan lima *stakeholders*, yaitu pemimpin usaha, koordinator produksi, karyawan produksi bahan baku, karyawan produksi *finishing*, dan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu *owner* Bakpia Kedaton, yaitu Ibu Liong Yenny didapatkan beberapa informasi. Informasi tersebut adalah terdapat keluhan pelanggan yang disampaikan secara langsung kepada pemilik, yaitu Ibu Yenny juga ingin meningkatkan kualitas produk dengan menambah masa kadaluwarsa bakpia dengan mengganti kemasan pada bakpia. Hal ini berkaitan dengan masa kadaluwarsa Bakpia Kedaton sendiri, yaitu maksimal 10 hari. Masa kadaluwarsa yang singkat ini juga mempengaruhi kesegaran dari bakpia yang baru diproduksi, sehingga masa simpan produk yang dikirimkan ke luar kota menjadi berkurang. Ibu Yenny juga mengatakan bahwa Bakpia Kedaton telah merancang dan mengubah kemasan kaleng dan plastik lainnya sebanyak tiga kali, namun bakpia tetap rusak. *Owner* dari Bakpia Kedaton ini juga ingin mengganti kemasan produk agar produk menjadi lebih tahan lama karena hingga saat wawancara dilakukan, Ibu Liong Yenny belum menemukan solusi untuk memperbaiki kemasan bakpia menjadi lebih tahan lama dan menarik untuk dipasarkan.

Selanjutnya setelah melakukan wawancara terhadap Mbak Dian sebagai koordinator produksi, dapat diketahui bahwa terdapat keluhan dari pelanggan yang berkaitan dengan masa simpan serta pengiriman produk ke luar kota.

Terdapat pelanggan yang mengeluh bahwa produk yang retak dan tidak dapat dikonsumsi saat sampai di tempat tujuan pengiriman yaitu Kota Makassar. Menurut Mbak Dian, salah satu faktor yang mempengaruhi retaknya produk bakpia ini adalah mesin panggang bakpia yang rusak dan memiliki suhu panas yang tidak merata.

Hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap karyawan bagian *finishing*, yaitu Ibu Luri, Ibu Parsiah, dan Mbak Reka, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa masalah pada bagian *finishing*. Masalah yang sering timbul adalah pada proses memanggang bakpia, hal ini berkaitan dengan mesin yang digunakan rusak dan memiliki tingkat kematangan yang berbeda-beda pada setiap sisi. Oleh karena itu, karyawan harus sering mengecek dan memutar wadah pemanggang agar produk bakpia matang dengan merata. Ibu Par sebagai petugas *packaging* memberikan informasi bahwa kemasan plastik bagian dalam kotak masih menggunakan bahan plastik biasa atau plastik *oriented polypropylene* (OPP). Hal ini membuat bakpia menjadi tidak kedap udara dan plastik yang digunakan tersebut mudah untuk rusak atau sobek. Terdapat pula yang mengeluhkan masa kadaluwarsa pada produk Bakpia Kedaton ini. Hal ini berkaitan dengan pembeli yang berasal dari luar kota ingin membeli produk, namun masa kadaluwarsa pada produk hanya 10 hari. Sehingga pelanggan ragu untuk membeli produk Bakpia Kedaton. Menurut pendapat Ibu Parsiah, Ibu Luri, dan Mbak Reka terhadap kemasan Bakpia Kedaton yang sekarang adalah termasuk kemasan yang baik dan tidak terlalu memikirkan pergantian kemasan karena mengikuti keinginan dari *owner*.

Hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap karyawan produksi bahan baku yaitu dengan Ibu Rum dan Ibu Marsiah, dapat diketahui bahwa kedua karyawan ini tidak terlalu mementingkan kemasan yang digunakan. Menurut Ibu Rum yang telah bekerja di Bakpia Kedaton lebih dari lima tahun ini, kemasan yang saat ini digunakan merupakan kemasan terbaik dan menarik secara visual. Oleh karena itu, Ibu Rum dan Ibu Marsiah tidak terlalu mementingkan kualitas tahan lama dari produk ini, mengingat tidak terdapat kandungan pengawet pada Bakpia Kedaton.

Selain wawancara yang telah dilakukan, terdapat observasi yang dilaksanakan untuk mengetahui pandangan atau pendapat konsumen terhadap produk bakpia pada Bakpia Kedaton. Observasi yang dilakukan berdasarkan ulasan konsumen secara langsung melalui toko *online* Bakpia Kedaton seperti Tokopedia dan Shopee serta ulasan konsumen melalui *google review* pada halaman *google*

Bakpia Kedaton. Pada Gambar 1.2 hingga Gambar 1.4, dapat disimpulkan bahwa terdapat respon baik dan buruk terhadap produk bakpia. Respon baik yang disampaikan adalah berkaitan dengan kemasan *box* Bakpia Kedaton yang sederhana, *elegant*, dan menarik. Selain itu desain atau tampilan kemasan yang digunakan saat ini cocok dengan produk oleh-oleh khas Yogyakarta dengan unsur ukiran. Terdapat respon baik konsumen terhadap rasa bakpia yang enak serta pelayanan yang ramah. Respon buruk yang disampaikan oleh konsumen berkaitan dengan pengiriman produk yang rusak ketika diterima. Produk yang rusak ini diterima oleh konsumen dengan keadaan *box* yang rusak dan bakpia yang hancur secara keseluruhan. Keluhan ini dapat dilihat pada Gambar 1.4.



**Gambar 1.2. Ulasan Baik Konsumen Bakpia Kedaton**



**Gambar 1.3. Ulasan Buruk Konsumen Bakpia Kedaton**



**Gambar 1.4. Keluhan Bakpia yang Hancur**

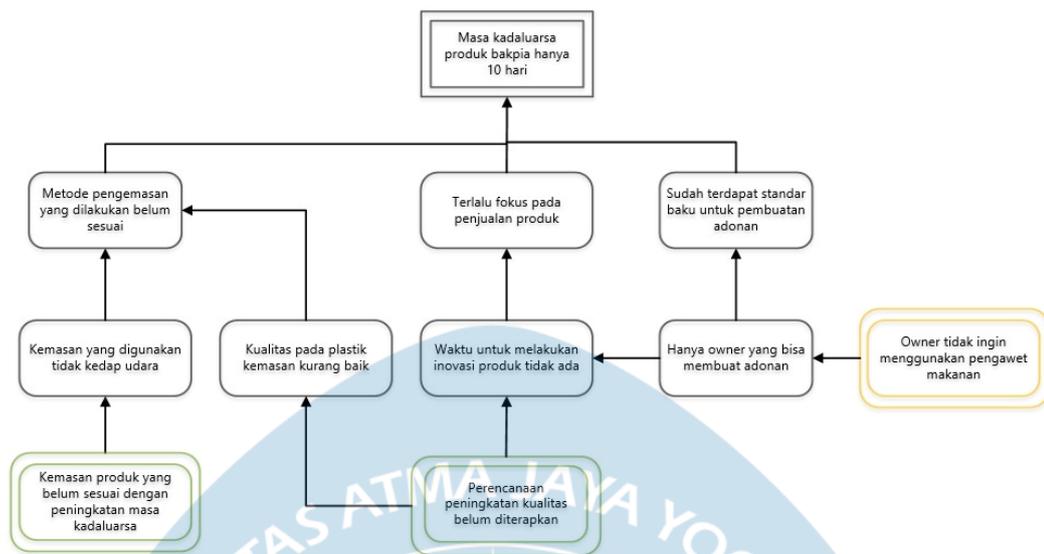
Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas, akan dilakukan pemetaan masalah menggunakan *Interrelationship Diagram* (IRD). Lalu berdasarkan Gambar 1.5 di bawah ini, dapat diketahui terdapat isu utama yaitu masa kadaluwarsa produk bakpia pada Bakpia Kedaton hanya 10 hari. Terdapat tiga akar masalah, yaitu kemasan produk yang belum sesuai dengan peningkatan

masa kadaluwarsa, perencanaan peningkatan kualitas belum diterapkan, dan *owner* tidak ingin menggunakan pengawet makanan.

Akar masalah yang pertama adalah kemasan produk yang belum sesuai, hal ini dapat mempengaruhi faktor kemasan yang digunakan tidak kedap udara. Faktor ini dapat diketahui dari karyawan bagian *finishing* yang mengatakan bahwa plastik yang digunakan untuk membungkus bakpia dalam satuan adalah plastik kemasan OPP. Hal lain yang dapat dipengaruhi oleh kualitas kemasan produk ini adalah metode pengemasan yang dilakukan, yaitu metode yang dilakukan saat ini adalah memasukkan bakpia secara langsung ke dalam plastik pembungkus tanpa adanya inovasi tertentu. Hal ini dapat menjadi salah satu faktor masa kadaluwarsa bakpia yaitu hanya sepuluh hari masa simpan.

Akar masalah yang kedua adalah perencanaan peningkatan kualitas belum diterapkan, hal ini dapat berkaitan dengan inovasi kemasan yang tidak berkembang karena kurangnya pengetahuan ataupun tenaga kerja yang ada pada Bakpia Kedaton. Selain itu, hal ini juga dapat mempengaruhi jenis kemasan yang digunakan, karena tidak terdapat peningkatan jenis kemasan yang digunakan, sehingga kualitas kemasan yang saat ini digunakan adalah kemasan yang kurang baik atau mudah rusak. Akar masalah ini juga dapat timbul karena seluruh bagian dari usaha ini terlalu terfokus dengan peningkatan penjualan, sehingga inovasi kemasan produk tidak dikembangkan secara maksimal.

Akar masalah yang ketiga adalah *owner* tidak ingin menggunakan bahan pengawet, hal ini tentu dapat mempengaruhi adonan bakpia secara langsung sehingga produk bakpia tidak dapat bertahan lama atau kurang dari sepuluh hari. Hal ini juga dipertimbangkan oleh karyawan karena hanya *owner* yang dapat membuat adonan tersebut dan dari *owner* sendiri tidak ingin menambahkan atau mengubah resep adonan. Keinginan *owner* ini didasari oleh standar baku yang telah diterapkan sejak awal untuk membuat produk Bakpia Kedaton dan tidak dapat diubah kembali.



**Gambar 1.5. Interrelationship Diagram Bakpia Kedaton**

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan kondisi pemetaan akar masalah yang telah diuraikan sebelumnya, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah produk pada Bakpia Kedaton memiliki masa kadaluarsa singkat hanya 10 hari.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah memperpanjang masa kadaluarsa produk pada Bakpia Kedaton dengan rata-rata waktu telama yaitu 30 hari tanpa mengurangi kualitas warna, bau, dan rasa pada bakpia.

### 1.5. Batasan Masalah

Terdapat beberapa batasan yang ada pada penelitian ini, yaitu:

- Varian rasa yang diteliti adalah varian rasa kacang hijau karena rasa tersebut merupakan varian rasa yang paling diminati oleh konsumen.
- Biaya perbaikan yang diperhitungkan adalah biaya variabel yang timbul dengan batas tertinggi Rp500.000 dan tidak termasuk biaya investasi alat.
- Pada penelitian yang dilakukan tidak menggunakan bahan pengawet sebagai salah satu faktor untuk memperpanjang masa simpan.
- Penelitian yang dilakukan tidak melibatkan uji laboratorium, hasil penelitian diperiksa berdasarkan pengamatan visual