

Analisis Faktor-Faktor Utama Penyebab Kurangnya Pengunjung di UMKM Sentra Ikan Bulak (SIB) Kenjeran dengan Pendekatan Metode *Fishbone Diagram*

Analysis of The Main Factors Causing The Lack of Visitors at The Kenjeran Bulak Fish Center (SIB) UMKM Using *Fishbone Diagram*

Yuni Krida Sakti^{1*}, Diana Zuhroh²

¹Jurusan Teknik Industri, Universitas 45 Surabaya, Jl. Mayjend Sungkono 106 Surabaya

²Jurusan Akuntansi, Universitas 45 Surabaya, Jl. Mayjend Sungkono 106 Surabaya

Email: kridasakti@univ45sby.ac.id

Naskah diterima: 27 Agustus 2020; Naskah disetujui : 26 Oktober 2020

ABSTRACT

UMKM Sentra Ikan Bulak (SIB) Kenjeran-Surabaya City which is expected to be a new tourist destination for processed fish product centers in the coastal areas of the Surabaya City has faced various obstacles since its establishment until now which can hinder the process of growth and development. The main obstacle is the lack of visitors and buyers so that it has a direct impact on the income level of SIB traders. On the other hand, the Surabaya City Government has made various promotional programs. However, the number of buyers has not matched expectations. This study aims to analyze and to identify the causes of the constriction in the development process of SIB Kenjeran. By using the Fishbone Diagram approach, we can identify and analyze in detail the causes of these obstacles, so that several solutions produced for the lack of visitors and buyers. From the results of interviews and questionnaires from several visitors and traders both who trade at SIB Kenjeran and street vendors. it is necessary to take corrective actions, such as an implementation of stricter Government policies, an improvement of infrastructure in the form of direct road access from tourist attractions to SIB Kenjeran, as well as a route to SIB in the tourist transportation mode (Suroboyo Bus), an intensification of promotional programs through social electronic and printed media, so it is hoped that the existence and function of UMKM SIB Kenjeran will be known by the wider community, especially those who live in the Surabaya City.

Keywords: corrective action, Fishbone Diagram, promotion

ABSTRAK

UMKM Sentra Ikan Bulak (SIB) Kenjeran yang diharapkan sebagai Destinasi wisata baru pusat produk olahan ikan di daerah pesisir pantai Kota Surabaya, sejak didirikan sampai saat ini menghadapi berbagai kendala yang dapat menghambat proses tumbuh dan berkembangnya. Hambatan utama adalah masih sepi pengunjung dan pembeli sehingga berdampak langsung pada tingkat pendapatan pedagang UMKM SIB. Di sisi lain Pemerintah Kota Surabaya telah melakukan berbagai upaya program promosi. Namun jumlah pembeli belum sesuai dengan harapan. Maka Pada Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi sebab-sebab yang menjadi akar permasalahan yang merupakan hambatan dalam proses pengembangan UMKM SIB Kenjeran. Dengan menggunakan Pendekatan Metode *Fishbone Diagram* dapat mengidentifikasi dan

menggunakan Pendekatan Metode *Fishbone Diagram* dapat mengidentifikasi dan menganalisis secara detail sebab-sebab terjadinya hambatan tersebut, sehingga dihasilkan beberapa solusi terhadap kondisi sepi pengunjung dan pembeli. Berdasarkan hasil wawancara, dapat ditentukan beberapa tindakan korektif sebagai solusi terhambatnya pengembangan SIB yaitu realisasi kebijakan Pemerintah yang harus diterapkan lebih tegas dilapangan, peningkatan infrastruktur berupa akses jalan langsung dari tempat wisata menuju SIB kenjeran, adanya rute menuju SIB pada moda transportasi wisata (Suroboyo Bus), serta peningkatan program promosi secara gencar melalui media sosial, media elektronik dan cetak, sehingga diharapkan Keberadaan dan fungsi UMKM SIB Kenjeran dikenal oleh masyarakat luas terutama yang berdomisili di Kota Surabaya.

Keywords: tindakan korektif, *Fishbone Diagram*, promosi

PENDAHULUAN

Berbagai program Pemkot Surabaya untuk mempromosikan UMKM Sentra Ikan Bulak (SIB) Kenjeran sebagai pusat produk olahan ikan dan alternatif destinasi wisata baru di Kota Surabaya yang bertujuan agar UMKM SIB Kenjeran lebih di kenal oleh masyarakat luas, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung untuk berbelanja produk olahan laut di UMKM SIB Kenjeran. Namun sejak UMKM Sentra Ikan Bulak (SIB) diresmikan pada tahun 2012 sampai saat ini masih sepi pembeli dan penjual, jadi dapat disimpulkan bahwa selama 8 (delapan) tahun berdiri UMKM SIB tidak mengalami pengembangan sesuai yang diharapkan. Sepinya pengunjung dan pembeli merupakan hambatan utama dalam proses pengembangan UMKM SIB, karena berdampak langsung pada tingkat pendapatan pedagang yang berjualan di SIB. Hal inilah yang menyebabkan banyak pedagang yang memutuskan untuk kembali berjualan di pinggir jalan lagi karena lebih ramai pembeli sehingga stan-stan yang tersedia di SIB banyak yang kosong. Diperlukannya partisipasi pedagang dalam pengembangan Sentra Ikan Bulak (SIB), karena faktor tersebut merupakan salah satu hambatan dalam proses pengembangan SIB (Sari & Ma'ruf, 2017).

Kompleksnya kendala yang menjadi hambatan dalam proses pengembangan UMKM SIB membutuhkan sebuah metode agar dapat diketahui penyebab dan solusi optimal untuk mengatasi kondisi sepi pengunjung dan pembeli. Pada penelitian ini mengambil beberapa referensi penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Fakhrudin, 2017) yang menganalisa strategi adaptasi pedagang di Sentra Ikan Bulak Kelurahan Kedung Cowek Kecamatan Bulak Kota Surabaya, dengan menggunakan metode teknik analisa kualitatif. Pada penelitian yang dilakukan (Sakti & Wachidin, 2018) yang menganalisa

adanya pengaruh antara program promosi dengan pendekatan strategi CRM terhadap tingkat penjualan produk dengan menggunakan metode statistik parametrik, hasil penelitian yang dilakukan menghasilkan adanya pengaruh antara program promosi yang sering diselenggarakan terhadap pendapatan pedagang UMKM SIB.

Research gap pada penelitian ini menggunakan pendekatan model *fishbone diagram* untuk mengetahui akar –akar permasalahan dari masalah utama penghambat perkembangan UMKM SIB Kenjeran selanjutnya Penentuan tindakan-tindakan korektif sebagai solusi menghadapi masalah utama yang telah terjadi. Adapun tujuan penelitian ini yaitu menentukan sumber utama permasalahan terhambatnya pengembangan UMKM SIB Kenjeran, mengidentifikasi sumber-sumber dan akar penyebab terjadinya permasalahan utama tersebut, mengidentifikasi sumber-sumber dan akar penyebab terjadinya permasalahan utama tersebut dan penentuan tindakan korektif sebagai solusi optimal dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi UMKM SIB Kenjeran.

METODE PENELITIAN

Metode Pengambilan data penelitian ini mengambil pada beberapa tempat, yaitu Lantai 1 (satu) Gedung Sentra Ikan Bulak (SIB) Kenjeran Surabaya, kios-kios yang ada di pinggir jalan menuju SIB, serta Taman Suroboyo. Peninjauan lokasi dilakukan untuk mengetahui kondisi nyata di lapangan terkait kondisi jumlah dari pedagang maupun pengunjung yang ada di Sentra Ikan Bulak (SIB) kenjeran.

Adapun beberapa tahapan kegiatan penelitian yaitu dari:

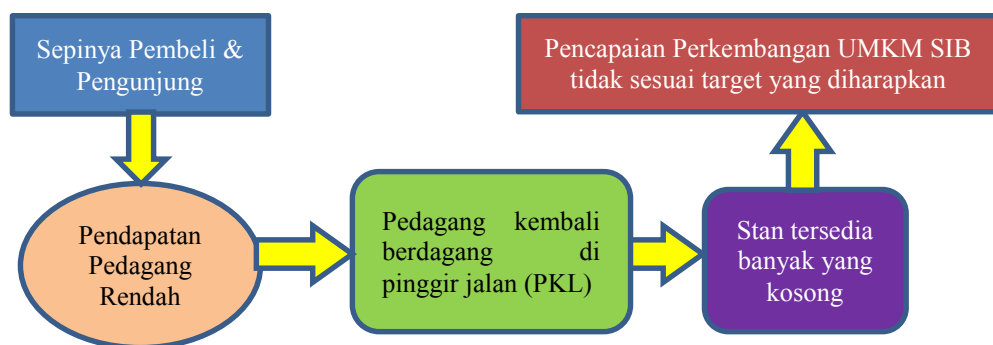
1. Kegiatan survey lapangan dilakukan pada beberapa tempat yaitu di Lantai 1 Gedung UMKM Sentra Ikan Bulak (SIB), kios-kios yang ada dipinggir jalan sepanjang kawasan wisata pesisir pantai yang menuju SIB Dan Taman Suroboyo Kenjeran. Kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui kondisi nyata dan jumlah pengunjung yang datang ketika hari libur atau setiap hari sabtu dan minggu.
2. Kegiatan wawancara dengan koordinator UMKM SIB Kenjeran, pedagang yang ada di pinggir jalan sepanjang kawasan wisata pesisir pantai, pengunjung sekaligus sebagai pembeli di UMKM SIB, serta pembeli di Pedagang Kaki Lima (PKL), adapun kriteria responden tidak ada batasan pendidikan, rentang usia rata-rata diatas usia 20 tahun. Keseluruhan responden berjumlah 100 (seratus) orang.
3. Selanjutnya dilakukan penentuan akar permasalahan setelah mengkaji data yang didapatkan dari hasil studi pustaka melalui artikel ilmiah, kebijakan-kebijakan

pemerintah dan hasil studi lapangan melalui survey dan wawancara dengan pedagang, pengunjung serta pembeli terkait kondisi nyata permasalahan yang terjadi dilapangan. Sehingga peneliti menggunakan metode *Fishbone* diagram atau Diagram Sebab-Akibat untuk mengidentifikasi sumber-sumber dan akar penyebab permasalahan yang menyebabkan rendahnya pendapatan pedagang dan jumlah pembeli di UMKM SIB Kenjeran. Menggunakan metode Diagram Sebab-Akibat karena merupakan alat untuk menemukan penyebab dari permasalahan utama. Proses pembuatan *Fishbone Diagram* dengan menggunakan bantuan Software Minitabs 19.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Identifikasi Faktor Utama Penghambat Perkembangan SIB Kenjeran

Berdasarkan data yang diperoleh dari studi literatur (Sakti & Wachidin, 2018) dan studi lapangan melalui wawancara dengan koordinator SIB Kenjeran, beberapa pedagang yang berjualan di SIB dan yang berjualan dipinggir jalan (PKL) serta melalui hasil survey dan observasi di Sentra Ikan Bulak di lantai 1, maka dapat ditentukan Faktor Penyebab Utama terhambatnya perkembangan UMKM SIB Kenjeran. Melalui Skema pada gambar 1, dapat diamati alur proses faktor utama tersebut berdampak pada tumbuh kembangnya UMKM SIB Kenjeran.



Gambar 1. Skema Penentuan Faktor Utama Penghambat Perkembangan SIB Kenjeran

Berdasarkan Gambar 1. dapat diketahui bahwa faktor sepi pengunjung dan pembeli merupakan faktor utama yang mampu menghambat pencapaian perkembangan UMKM SIB secara keberlanjutan. Sepinya pembeli merupakan kelemahan (*weakness*) pada faktor internal UMKM SIB yang memiliki daya tarik wisata (Wibisono, Pattisellano,

& Artanto, Strategi Branding Pesisir Pantai Kota Surabaya, 2019) maka diperlukannya sebuah pendekatan metode yang mampu mengurai sebab-sebab atau akar permasalahan yang dianggap berdampak timbulnya faktor penyebab utama terhadap terhambatnya perkembangan SIB Kenjeran. Diagram Ishikawa atau Diagram Tulang Ikan (*fishbone diagram*) adalah suatu diagram yang menunjukkan hubungan sebab-akibat yang membantu mengidentifikasi penyebab dari suatu masalah yang selanjutnya dapat diambil suatu tindakan korektif (Syukron & Kholil, 2012). Diagram tersebut dapat digunakan untuk menganalisis penyebab faktor kegagalan tertinggi yang terjadi dengan mempertimbangkan beberapa faktor penting, yaitu; Mesin/Alat, Metode, Manusia, Material Dan Lingkungan. Penggunaan pendekatan metode *FishBone Diagram* diharapkan mampu mengurai akar-akar permasalahan yang ada, sehingga dapat diketahui solusi berupa tindakan korektif untuk menghilangkan faktor penyebab utama terhambatnya perkembangan UMKM SIB Kenjeran.

Identifikasi Akar Permasalahan Dengan Metode *FishBone Diagram*

Dari hasil Pengolahan Data secara Kualitatif dan setelah dilakukan *brainstorming* terhadap sebab-sebab masalah didapatkan hasilnya sebagai berikut sesuai pada tabel 1.

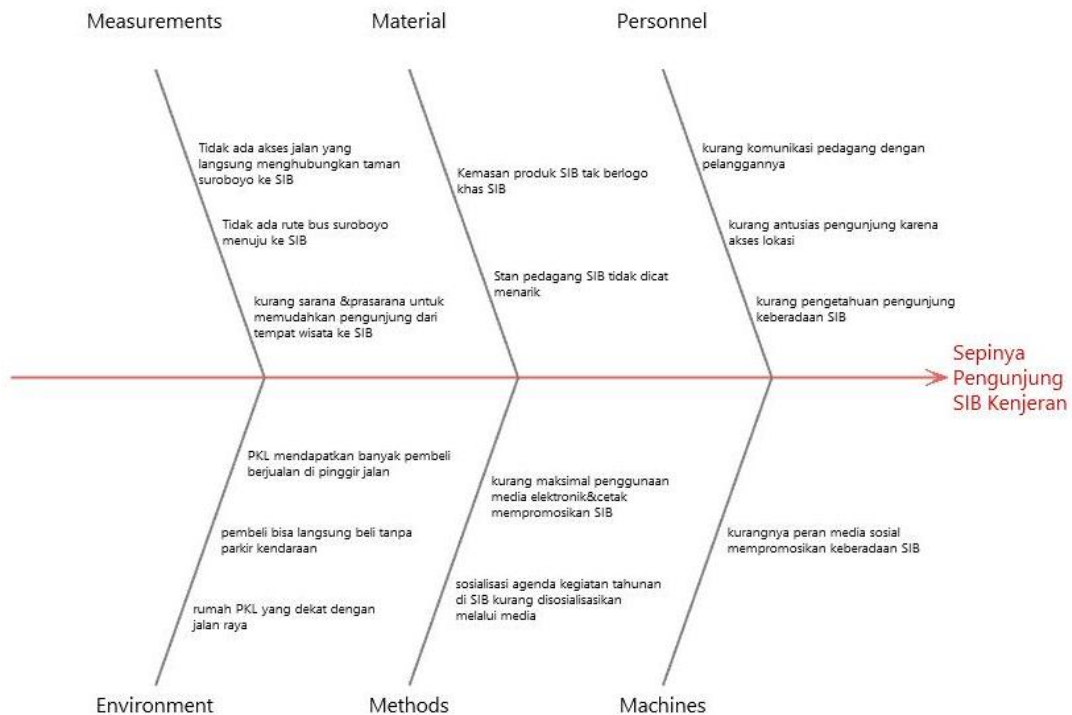
Selanjutnya dapat dibuat gambaran masing-masing Sub sebab utama tersebut pada diagram tulang ikan atau *fishbone / cause effect diagram*, sesuai pada gambar 2. Berdasarkan *Fishbone Diagram* yang telah dibuat, maka dapat diketahui akar-akar permasalahan yang berpengaruh terhadap timbulnya Faktor Penyebab Utama Permasalahan yang berperan penting dalam menghambat perkembangan UMKM SIB Kenjeran secara keberlanjutan. Maka langkah selanjutnya menentukan tindakan korektif yang harus dilakukan berdasarkan faktor-faktor penting tersebut. Pada tabel 2 dapat diamati penentuan tindakan korektif dari masing-masing Kategori Sebab Utama terutama Pemerintah Kota Surabaya dan Pihak Pengelola UMKM SIB, serta keterlibatan partisipasi pedagang yang berjualan di SIB Kenjeran dan pedagang kaki lima (PKL).

Tabel 1 Hasil Brainstorming Metode *FishBone Diagram*

Masalah Utama	Kategori Sebab Utama	Sub Sebab Masalah
Sepinya Pengunjung SIB Kenjeran	Orang (<i>Personnel</i>)	Kurangnya komunikasi pedagang dengan para pelanggannya Kurangnya antusias pengunjung karena akses jalan ke lokasi SIB yang jauh dari tempat wisata Ketidaktahuan pengunjung terkait keberadaan lokasi SIB Kenjeran
		Rumah PKL yang dekat dengan jalan raya menyebabkan mereka memutuskan berjualan di depan rumah nya, sehingga lebih efektif untuk berdagang tanpa harus membawa barang dagangnya terlebih dahulu ke SIB
	Lingkungan (<i>Environment</i>)	Pembeli merasa lebih praktis langsung bertransaksi dengan pedagang PKL tanpa memarkirkan kendaraannya
		PKL yang berjualan di pinggir jalan lebih banyak pembelinya dan pendapatan sehari-hari lebih besar dibandingkan berjualan di SIB
	(Bahan Baku) <i>Material</i>	Jalan menuju Lokasi SIB Kenjeran jika menjelang siang dirasakan pengunjung sangat panas
		Belum adanya pencantuman Logo di kemasan produk Stan pedagang SIB tidak dicat secara menarik yang mampu mengundang pembeli untuk berbelanja
	Mesin (<i>Machines</i>)	Kurangnya peran media sosial mempromosikan keberadaan SIB
	(Pengukuran) <i>Measurement</i>	Tidak ada akses jalan yang langsung menghubungkan taman suroboyo ke SIB
		Tidak ada rute bus suroboyo menuju ke SIB Kurang sarana & prasarana untuk memudahkan pengunjung dari tempat wisata ke SIB
	(Metode) <i>Methods</i>	Metode promosi kurang gencar dilakukan melalui media sosial, media cetak dan elektronik. Sosialisasi agenda kegiatan tahunan di SIB kurang disosialisasikan melalui media Kurang maksimal penggunaan media elektronik & cetak mempromosikan SIB

Program pemerintah dalam mengembangkan Sentra Ikan Bulak sebagai objek wisata masih menemui banyak kekurangan dan hambatan. Salah satunya adalah kontribusi pedagang itu sendiri. Dalam pengembangan Sentra Ikan Bulak sebagai objek wisata diperlukan kontribusi positif dari para pedagangnya, dimana eksistensi pedagang akan menentukan arus pengunjung ke SIB. Sehingga, dengan tidak adanya pedagang yang berjualan di SIB akan menyebabkan beralihnya minat membeli dari pengunjung ke PKL yang akan kembali berjualan di tempat asalnya yaitu di trotoar jalan. Hal ini akan menghambat realisasi pengembangan pariwisata wilayah pesisir di daerah Kenjeran.

Cause-and-Effect Diagram



Gambar 2. Fish Bone Diagram Penyebab Utama Perkembangan UMKM SIB Kenjeran

Harus ada kerjasama yang baik antara pihak Pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah selaku pembuat program harus dapat mensosialisasikan, mengawasi, dan mengevaluasi sedangkan masyarakat sebagai pelaku yang menjalankan program tersebut harus mau untuk berpartisipasi menjalankan program tersebut dan harus konsisten dalam pelaksanaannya (Septiandhanu, 2018). Pembangunan infrastruktur di wilayah pesisir tidak diimbangi dengan sistem perekonomian yang saling terintegrasi pada masyarakat sekitar, sehingga munculnya konflik-konflik kepentingan antara kelompok, atau etnis karena disparitas pendapatan antar kelompok atau etnis di pesisir pantai Surabaya (Wibisono, Pattisellano, & Artanto, Strategi Branding Pesisir Pantai Kota Surabaya Sebagai Potensi Wilayah Berbasis Kelautan, 2019). Dimana Mayoritas Pelaku usaha di kota Surabaya bergerak dalam skala UMKM yang nantinya akan berdampak pada ketenagakerjaan dan tingkat pengangguran. Surabaya berpotensi menjadi pusat konsentrasi industri dan pengembangan Indonesia bagian timur di masa mendatang (Firmansyah & Suryani, 2017).

Tabel 2. Tindakan Korektif Berdasarkan Faktor Penyebab Permasalahan

Kategori Sebab Utama	Tindakan Korektif
(Orang) <i>Personnel</i>	Pihak Pengelola SIB lebih banyak melibatkan dalam perencanaan pengembangan SIB dengan menampung kritik dan saran dari para pedagang. Pemerintah dan masyarakat lokal yang berperan aktif dalam pengelolaan kawasan ini namun belum ada keterlibatan dari pihak swasta dalam pengelolaan maupun promosi (Ananda & Koswara, 2018)
(Lingkungan) <i>Environment</i>	Pemkot Surabaya sedang merancang kawasan wisata terintegrasi yang nantinya lokasi SIB lantai 2 (dua) akan ada pembangunan jembatan menuju ke Taman Suroboyo (Cahyadi, 2019). Hal ini bertujuan sebagai akses penghubung langsung dari tempat wisata ke SIB, sehingga memudahkan pengunjung jika ingin berwisata dan langsung berbelanja dan berkuliner khas pesisir pantai Kenjeran. Kebijakan Pemerintah yang diberlakukan secara tegas terkait pelarangan PKL yang berjualan di pinggir jalan.
(Bahan Baku) <i>Material</i>	Kemasan produk SIB dibuatkan logo khas SIB Stan pedagang SIB dicat menarik kekinian dan instagrammable
(Mesin) <i>Machines</i>	Memaksimalkan infrastruktur melalui perkembangan teknologi yang bersinergi dengan baik sehingga akses informasi yang nantinya mampu menjadikan SIB menjadi lebih dikenal oleh masyarakat luas.
(Pengukuran) <i>Measurement</i>	Pemkot Surabaya juga sudah menjalin kerjasama CSR untuk pembangunan cable car di sekitar lokasi pesisir, yang nantinya akan jadi wisata tersinergi dengan kawasan Taman Hiburan Pantai (THP), SIB dan Taman Suroboyo. Hal ini bertujuan supaya pengunjung tidak berulang kali memarkir kendaraannya untuk mendatangi lokasi wisata tersebut, dengan adanya pembangunan <i>cable car</i> akan memudahkan pengunjung untuk mendatangi beberapa tempat wisata sekaligus, sehingga diharapkan akan mendongkrak jumlah pengunjung di UMKM SIB Perlu dibuat rute bus suroboyo menuju ke SIB Adanya <i>sign system</i> sebagai penanda lokasi kawasan wisata pesisir
(Metode) <i>Methods</i>	Pihak pengelola harus gencar mempromosikan SIB sebagai wisata pusat belanja produk olahan laut, serta mensosialisasikan agenda kegiatan atau event tahunan diselenggarakan SIB. Promosi melalui media sosial seperti Facebook, Twitter dan Instagram yang saat ini banyak digunakan oleh kaum milenial dan masyarakat saat ini, diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk berkunjung serta mempermudah untuk mengetahui lokasi, atraksi, dan sarana prasarana lain yang ada di UMKM SIB.

KESIMPULAN

Hasil analisis berdasarkan data-data yang telah didapatkan maka dapat disimpulkan bahwa faktor sepiunya pengunjung dan pembeli merupakan faktor utama yang mampu menghambat pencapaian perkembangan UMKM SIB secara keberlanjutan. Berdasarkan model *FishBone Diagram* yang dihasilkan dapat diketahui tindakan korektif yang terpenting untuk solusi sepiunya pengunjung adalah realisasi perencanaan pembangunan sarana dan prasarana penghubung tempat wisata yang saling terintegrasi terutama antara

Taman Suroboyo dengan Gedung UMKM SIB Kenjeran, pihak pengelola harus gencar mempromosikan SIB dengan mensosialisasikan agenda kegiatan atau *event-event* tahunan yang diselenggarakan SIB, dan tindakan tegas aparat Pemerintah Kota Surabaya agar pedagang PKL agar tidak berjualan di pinggir jalan area wisata pantai, menghimbau mereka untuk tertib agar berjualan di tempat yang telah di sediakan yaitu di Gedung UMKM SIB Kenjeran. Promosi secara gencar diharapkan dapat menarik minat masyarakat luas untuk berkunjung serta mempermudah masyarakat mengetahui lokasi, atraksi, dan sarana prasarana lain yang ada di UMKM SIB.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan Terima Kasih Kepada DRPM RISTEKDIKTI/ BADAN RISET DAN INOVASI NASIONAL yang telah memberikan Hibah Dana Dalam Pelaksanaan Program Penelitian Dosen Pemula (PDP) Tahun Anggaran 2020. Dan Ucapan Terima Kasih untuk Keluarga serta teman sejawat yang telah memberikan support dalam pelaksanaan penelitian sampai hasil laporan akhir penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, F. A., & Koswara, A. Y. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Integrasi Daya Tarik Wisata (DTW) di Kawasan Wisata Bulak Surabaya. *Jurnal Teknik ITS*, 7 no.2, 95-99.
- Cahyadi, E. (2019). *Penghubung antara Sentra Bulak Ke Taman Suroboyo*. Surabaya: Surya.co.id.
- Fakhrudin, M. (2017). Strategi Adaptasi Pedagang Di Sentra Ikan Bulak Kelurahan Kedung Cowek Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *AntroUnairdotNet*, VI, 416-427.
- Firmansyah, A., & Suryani, E. (2017). Model Sistem Dinamik Untuk Pengembangan Smart City (Study Kasus: Kota Surabaya). *Jurnal Teknik ITS*, 6, 2337-3520.
- Hendradi, C. T. (2006). *Statistik Sixsigma Dengan Minitab*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Sakti, Y. K., & Wachidin, A. (2018). Pengaruh Program Promosi Berbasis Wisata Edukasi Melalui Kegiatan Workshop Proses Pembuatan Produk Olahan Laut Dengan Pendekatan Strategi CRM Terhadap Tingkat Penjualan di SIB Kenjeran. *Jurnal Teknik Industri*, 21 No.02, 31-47.
- Sari, E. N., & Ma'ruf, M. F. (2017). Partisipasi Pedagang Dalam Pengembangan. *Publika*, 5, 1-8.

- Septiandhanu, A. (2018). Evaluasi Pencapaian Sasaran Program Pembangunan Sentra Ikan Bulak (SIB) Dalam Upaya Pengembangan Pariwisata Wilayah Pesisir Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6 No.1, 1-8.
- Syukron, A., & Kholil, M. (2012). *Six Sigma Quality For Business Improvement*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Wibisono, A. B., Pattisellano, A. D., & Artanto, A. T. (2019). Strategi Branding Pesisir Pantai Kota Surabaya. *IDEA Jurnal Desain*, 18, No.2, 53-60.
- Wibisono, A. B., Pattisellano, A. D., & Artanto, A. T. (2019). Strategi Branding Pesisir Pantai Kota Surabaya Sebagai Potensi Wilayah Berbasis Kelautan. *IDEA Jurnal Desain*, 18.