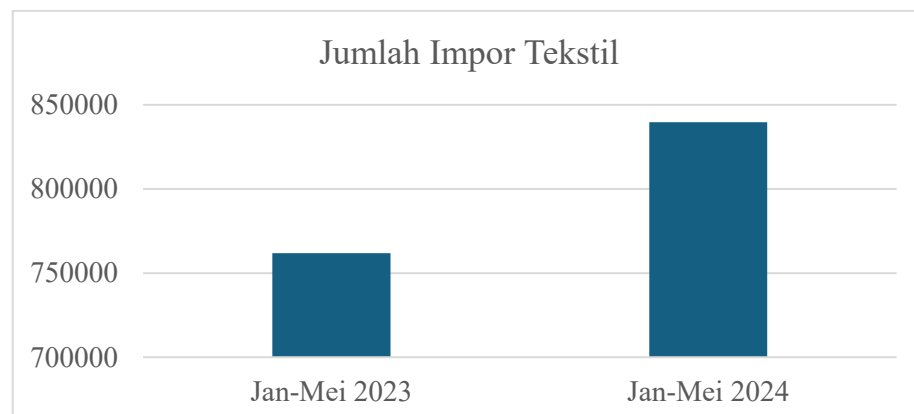


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) adalah suatu usaha perdagangan yang dikelola oleh perorangan atau berbentuk badan usaha yang kegiatan usahanya tergolong dalam lingkup kecil atau juga mikro (Ariyanto dkk., 2021). UMKM memiliki peran yang penting dalam pertumbuhan perekonomian Indonesia. Selain sebagai penggerak pertumbuhan ekonomi, UMKM memiliki peran sebagai pilar pemerataan kesejahteraan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Berdasarkan data Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, hingga 30 Januari 2025 Indonesia memiliki lebih dari 64 juta UMKM yang memberikan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) lebih dari 60% dan menyerap hampir 97% tenaga kerja.

Salah satu industri yang mendorong perekonomian Indonesia yaitu industri tekstil. Industri tekstil Indonesia telah lama menjadi salah satu pilar ekonomi dengan menyediakan peluang kerja dan berkontribusi secara signifikan terhadap pendapatan. Direktur Jendral Industri Kimia, Farmasi, dan Tekstil (IKFT) Taufik Bawazier menyampaikan bahwa Industri Tekstil dan Produk Tekstil (TPT) merupakan salah satu sektor industri andalan dalam menopang perekonomian nasional. Pada kuartal-1 2025 industri TPT menunjukkan kinerja yang baik dengan pertumbuhan produk domestik bruto (PDB) sebesar 4,64% secara tahunan atau *year on year* (yoy) dan kontribusi sebesar 0,99% terhadap PDB nasional. Hal itu didukung dengan jumlah impor tekstil yang semakin meningkat di Indonesia. Jumlah impor tekstil yang di lakukan Indonesia dapat dilihat pada Gambar I.1.



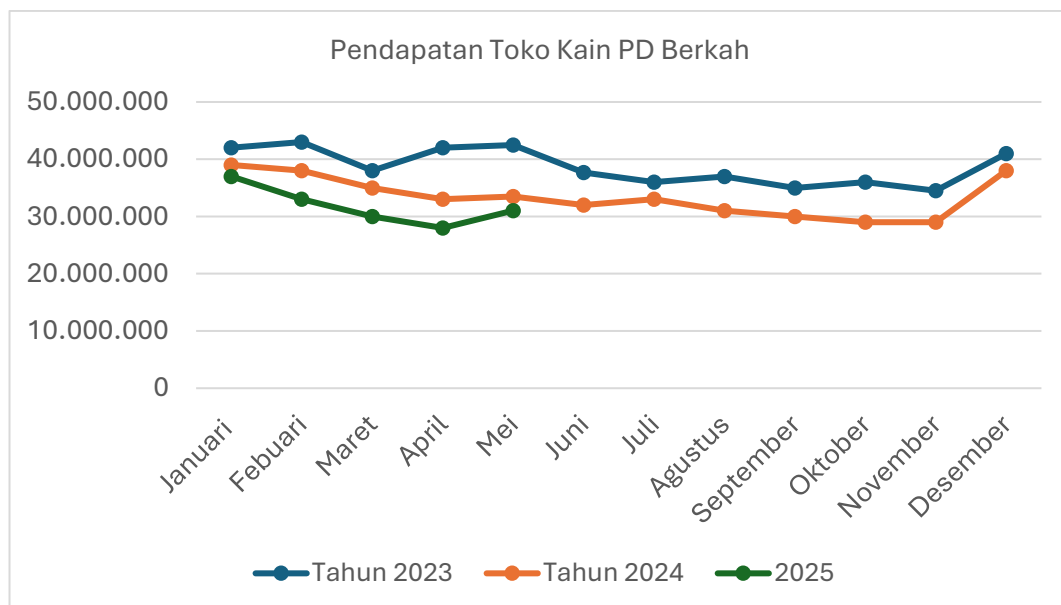
Gambar I.1 Jumlah impor tekstil di Indonesia pada tahun 2023 dan 2024

Sumber: Databoks

Gambar I.1 menunjukkan banyaknya jumlah impor tekstil di Indonesia selama Bulan Januari – Mei pada tahun 2023 dan 2024. Bulan Januari – Mei 2023 terdapat sebanyak 761.766,94 ton dan pada Bulan Januari - Mei 2024 sebanyak 839.722,2 ton. Jumlah tersebut menunjukkan besarnya peluang dari pelaku UMKM pada bidang tekstil. Salah satu kawasan tekstil yang menjadi pusat UMKM berada di Kota Bandung, tepatnya di kawasan Cigondewah. Kawasan tersebut menjadi salah satu sentra industri tekstil lokal terbesar dan tertua di Indonesia. Para pelaku UMKM di kawasan ini kebanyakan berperan sebagai perantara antara produsen dan konsumen, atau biasa disebut toko pengecer.

Salah satu toko pengecer kain yang berada di kawasan Cigondewah ini yaitu toko kain PD Berkah. Toko kain PD Berkah ini berdiri sejak 30 Oktober 2000 dan menjual berbagai jenis kain, seperti batik *bsy*, batik *cotton*, batik *polymicro*, *toyobo*, *drill*, *bsy* polos dan jenis kain lainnya. Target pasar toko ini meliputi konveksi, sekolah, kantor, keluarga, perorangan, hingga toko-toko kain lainnya.

Berdasarkan tingginya jumlah impor, dapat dilihat potensi pasar yang dimiliki toko kain PD Berkah cukup besar. Namun, pada kenyataan dilapangan, toko kain PD Berkah masih mengalami kendala terhadap pendapatan yang semakin menurun disetiap bulannya. Grafik data pendapatan kotor dari toko kain PD Berkah dapat dilihat pada Gambar I.2.



Gambar I.2 Grafik pendapatan toko kain PD Berkah

Gambar I.2 menunjukkan bahwa pendapatan pada toko PD Berkah relatif mengalami penurunan setiap bulan dari Januari 2023 hingga Mei 2025. Hal tersebut disebabkan karena penjualan yang dilakukan terus mengalami penurunan. Untuk mengetahui penyebab penurunan penjualan tersebut, dilakukan wawancara kepada pemilik toko kain PD Berkah. Pemilik mengatakan bahwa penurunan penjualan kain tersebut disebabkan karena pemilik merasa pelayanan yang diberikan masih belum maksimal, terdapat fasilitas yang kurang memadai, tidak adanya program promosi, dan tidak adanya manajemen rencana pemasaran.

Pelaku usaha memaparkan bahwa pendapatan terbanyak berasal dari penjualan *offline* dengan persentase hampir 90% dibandingkan dengan penjualan melalui aplikasi WhatsApp. Hal tersebut disebabkan karena pelanggan yang ingin melihat langsung kualitas kain yang dijual oleh toko kain PD Berkah. Hal itu lah yang menjadikan kualitas pelayanan sebagai faktor penting yang menyebabkan tinggi rendahnya penjualan kain.

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai penyebab dari permasalahan yang dihadapi oleh toko kain PD Berkah, dilakukan juga wawancara dengan beberapa pelanggan yang pernah mengunjungi dan bertransaksi di toko tersebut. Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pelanggan toko kain PD Berkah untuk mengetahui faktor yang menjadi penyebab penurunan penjualan kain pada toko kain PD Berkah ditunjukkan pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Keluhan pelanggan toko kain PD Berkah

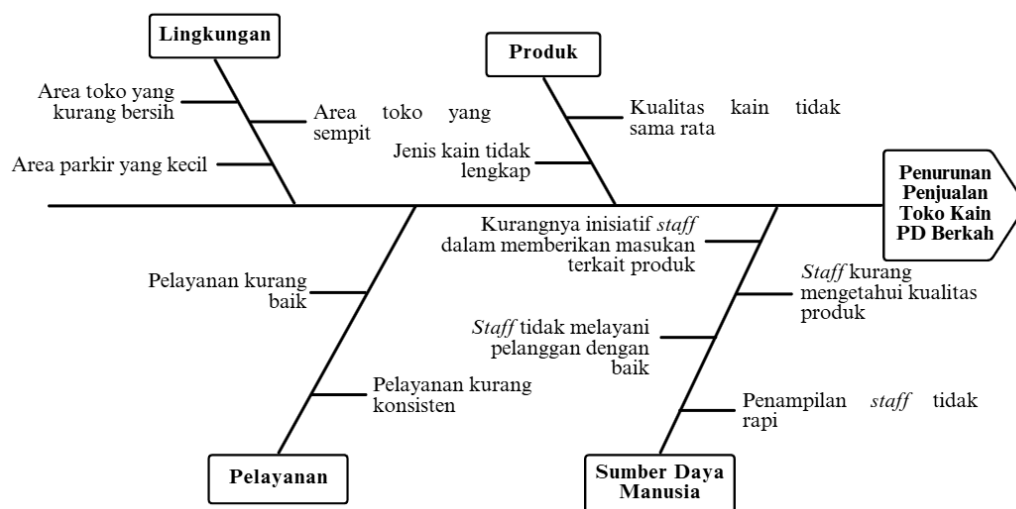
No	Keluhan
1	Area toko yang kurang bersih
2	Area toko yang sempit
3	Jenis kain yang tersedia kurang lengkap
4	Penampilan <i>staff</i> tidak rapi
5	Ada <i>staff</i> yang kurang mengetahui spesifikasi produk
6	<i>Staff</i> yang kurang berinisiatif dalam memberikan masukan terkait produk kepada pelanggan
7	<i>Staff</i> tidak menyambut pelanggan dengan baik seperti mengucapkan selamat datang
8	Pelayanan yang kurang konsisten
9	Area parkir yang kecil
10	Layanan garansi yang terbatas
11	Kualitas kain tidak semua bagus

Tabel 1.1 menunjukkan terdapat 11 keluhan yang dirasakan oleh pelanggan toko kain PD Berkah. Meskipun toko ini memiliki kelebihan untuk melayani pesan antar ke seluruh wilayah di Indonesia dan dapat menerima pesanan 24 jam melalui aplikasi WhatsApp, toko ini masih mengalami penurunan penjualan dan masih dapat dikatakan kalah bersaing dengan toko-toko pesaingnya. Daftar beberapa toko di Kawasan Cigondewah dapat dilihat pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Pesaing toko kain PD Berkah

Unit Usaha	Jumlah Produk	Harga/Meter (Rp)
PD Berkah	100	23.000-50.000
Ziza	142	20.000-45.000
Elin Kain	157	21.000-55.000
Hamzah Textile21	150	19.000-48.000
Mita Putra	135	20.000-50.000

Pada Tabel I.2, terdapat empat pesaing yang diambil dengan klasifikasi toko kain dengan rata-rata harga dan jenis produk kain yang hampir sama serta kawasan yang berdekatan. Dari permasalahan-permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, dirumuskan diagram *fishbone* untuk mengklasifikasi akar permasalahan yang ada pada toko kain PD Berkah yang dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.3 *Fishbone*

Diagram *fishbone* pada Gambar I.3 menunjukkan akar permasalahan yang menjadi penyebab penurunan penjualan pada toko kain PD Berkah yang diklasifikasikan menjadi empat aspek, yaitu lingkungan, produk, pelayanan, dan sumber daya manusia. Pada aspek lingkungan, terdapat penyebab yang menjadi masalah yang toko kain PD Berkah yaitu area toko yang kurang bersih, area toko yang sempit, dan area parkir yang kecil. Pada aspek produk, terdapat penyebab yang menjadi

masalah yang toko kain PD Berkah yaitu kualitas kain yang tidak sama rata dan jenis kain yang tidak lengkap. Pada aspek pelayanan, terdapat penyebab yang menjadi masalah yang toko kain PD Berkah yaitu pelayanan yang kurang baik dan pelayanan yang kurang konsisten. Sedangkan pada aspek sumber daya manusia, terdapat penyebab yang menjadi masalah yang toko kain PD Berkah yaitu *staff* yang tidak inisiatif dalam memberi masukan, *staff* kurang mengetahui kualitas produk, *staff* tidak melayani pelanggan dengan cukup baik, dan penampilan *staff* yang kurang rapi.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, diketahui bahwa toko kain PD Berkah terus mengalami penurunan penjualan yang menyebabkan penurunan pendapatan. Setelah dilakukan wawancara dengan pelanggan dan pemilik, didapatkan bahwa penyebab menurunnya pendapatan tersebut disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan masih belum maksimal. Oleh karena itu, dapat dirumuskan permasalahan dalam perancangan Tugas Akhir ini adalah “Bagaimana rancangan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan atribut kebutuhan yang menjadi *True Customer Needs* pada toko kain PD Berkah?”

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat ditentukan tujuan dari perancangan Tugas Akhir ini adalah:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan pelanggan pada pelayanan toko kain PD Berkah Cigondewah.
2. Merancang rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan atribut kebutuhan yang termasuk kedalam *True Customer Need* untuk meningkatkan penjualan pada toko kain PD Berkah Cigondewah.

I.4 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari perancangan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Bagi toko kain PD Berkah
Dapat dijadikan sebagai saran bagi toko kain PD Berkah untuk perbaikan permasalahan yang dialami berdasarkan atribut kebutuhan pelanggan untuk dapat meningkatkan penjualan.

2. Bagi Peneliti

Mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk digunakan pada penelitian selanjutnya.

I.5 Batasan Tugas Akhir

Terdapat beberapa batasan dan asumsi yang digunakan dalam perancangan Tugas Akhir ini:

1. Perancangan Tugas Akhir ini hanya berfokus pada toko kain PD Berkah Cigondewah.
2. Responden kuesioner Tugas Akhir ini adalah pelanggan yang telah mengunjungi dan membeli kain di toko kain PD Berkah Cigondewah.
3. Tugas Akhir ini hanya sampai pada tahap perumusan rekomendasi perbaikan.
4. Tugas Akhir ini tidak sampai pada tahap implementasi.

I.6 Sistematika Laporan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam perancangan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai gambaran umum objek yang dibahas, gambaran latar belakang permasalahan yang dihadapi oleh toko kain PD Berkah Cigondewah, penjelasan data yang digunakan untuk mendukung perancangan Tugas Akhir, perumusan masalah, tujuan Tugas Akhir, manfaat perancangan Tugas Akhir bagi toko kain PD Berkah Cigondewah dan manfaat bagi peneliti, dan sistematika penulisan.

BAB II

LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan mengenai teori-teori dasar dan literatur yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dan akan menampilkan hasil penelitian-penelitian terdahulu dengan pembahasan topik yang sama. Dalam

perancangan Tugas Akhir ini, kajian yang akan menjadi acuan adalah mengenai Model *Service Quality* dan Model Kano.

BAB III

METODE PENYELESAIAN MASALAH

Bab ini berisi penjelasan mengenai tahapan yang dilakukan dalam perancangan Tugas Akhir. Dimulai dari tahapan awal untuk mendapatkan informasi mengenai permasalahan yang terjadi pada objek perancangan Tugas Akhir, yaitu penurunan penjualan pada toko kain PD Berkah Cigondewah.

BAB IV

PENYELESAIAN MASALAH

Pada bab ini berisi mengenai proses dari awal pengumpulan data sampai penentuan hasil dari pengolahan data terkait perancangan Tugas Akhir toko kain PD Berkah. Proses pada bab ini mengacu pada sistematika penyelesaian masalah yang ada pada Bab III. Terdapat integrasi metode antara Model *Service Quality* dan Model Kano yang nantinya akan menghasilkan *True Customer Needs* (TCN).

BAB V

VALIDASI, ANALISIS HASIL, DAN IMPLIKASI

Bab ini berisi analisis hasil pengolahan data yang diuraikan secara sistematis, sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan perancangan Tugas Akhir. Proses validasi akan dilakukan dengan memeriksa usulan solusi untuk atribut TCN yang diperoleh kepada pihak toko kain PD Berkah. Selanjutnya, akan dilakukan proses analisis untuk memastikan hasil rancangan rekomendasi dapat memenuhi harapan toko kain PD Berkah Cigondewah.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil perancangan Tugas Akhir yang telah selesai dilakukan sebagai jawaban dari rumusan masalah yang ditentukan pada bab sebelumnya. Pada bagian akhir perancangan Tugas Akhir, terdapat saran untuk toko kain PD Berkah serta untuk penelitian selanjutnya.