

BAB III

TOPIK PEMBAHASAN

3.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara dengan kekayaan alam yang melimpah, mempunyai beragam tanaman obat tradisional yang berpotensi untuk dikembangkan. Salah satu tanaman obat yang populer dan memiliki nilai ekonomi tinggi adalah temulawak (*Curcuma xanthorrhiza*). Temulawak telah lama dikenal sebagai bahan obat tradisional dengan banyak manfaat kesehatan, diantaranya meningkatkan daya tahan tubuh, mengatasi gangguan pencernaan, dan sebagai anti inflamasi. Permintaan akan produk berbasis temulawak terus meningkat

Pada era modern saat ini, minuman tradisional semakin diminati oleh masyarakat yang mulai sadar akan pentingnya kesehatan. Minuman yang berbahan dasar alami seperti temulawak tak hanya dianggap sebagai sebuah alternatif yang lebih sehat dibandingkan dengan minuman yang beralkohol atau yang mengandung karbonasi, melainkan juga sebagai warisan budaya Indonesia yang harus dilestarikan. UMKM Asli

Temulawak melihat peluang tersebut dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pasar akan minuman tradisional yang sehat dan berbahan dasar alami

Selama dalam pengalaman magang di UMKM Asli Temulawak, UMKM Asli Temulawak mengalami kendala yakni kurangnya konsumen dan masih belum banyak orang yang mengenal produk dari UMKM Asli Temulawak dibuktikan dengan data penjualan dalam 3 periode yang ada di bawah ini :

Tabel 3. 1 Data Penjualan UMKM Asli Temulawak 2020-2021

No	Bulan	Penjualan
1	Oktober	Rp. 755.000
2	November	Rp.668.000
3	Desember	Rp.500.000
4	Januari	Rp.788.000
5	Februari	Rp.864.000
6	Maret	Rp.420.000
7	April	Rp.840.000
8	Mei	Rp.648.000
9	Juni	Rp.856.000

10	Juli	Rp.600.000
11	Agustus	Rp.560.000
12	September	Rp.931.000

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa penjualan UMKM Asli Temulawak bisa dikatakan cukup bagus karena tiap bulannya terdapat penjualan walaupun mengalami kenaikan dan penurunan omset penjualan yang signifikan. Jika dibandingkan dengan penjualan pada periode tahun 2021-2022 di bawah ini yang mengalami penurunan dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini :

Tabel 3. 2 Data Penjualan UMKM Asli Temulawak 2021-2022

No	Bulan	Penjualan
1	Oktober	Rp. 660.000
2	November	Rp.652.000
3	Desember	Rp.400.000
4	Januari	-
5	Februari	Rp.650.000
6	Maret	Rp.564.000

7	April	Rp.440.000
8	Mei	-
9	Juni	Rp.812.000
10	Juli	Rp.820.000
11	Agustus	Rp.360.000
12	September	-

Dari data pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa dalam satu periode 2021-2022 terdapat beberapa bulan yang tidak terdapat penjualan yaitu pada bulan Januari, Mei dan September. Pada bulan Januari dan September tidak terjadi transaksi penjualan dikarenakan UMKM Asli Temulawak yang memang sedang libur produksi karena tidak terdapat pesanan serta pada bulan Mei tidak terjadi transaksi penjualan dikarenakan tidak ada modal usaha di bulan Mei yang mengakibatkan pemilik UMKM tidak bisa membeli bahan baku dan pelengkap lainnya.

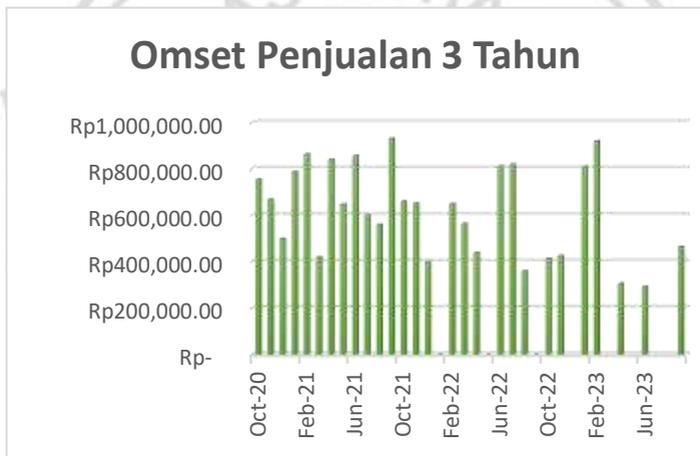
Namun, jika dibandingkan dengan omset penjualan pada periode 2022-2023, penjualan pada periode 2021-2022 lebih baik, dibuktikan pada tabel berikut :

Tabel 3. 3 Data Penjualan UMKM Asli Temulawak 2022-2023



No	Bulan	Penjualan
1	Oktober	Rp. 413.000
2	November	Rp.425.000
3	Desember	-
4	Januari	Rp.810.000
5	Februari	Rp.920.000
6	Maret	-
7	April	Rp.306.000
8	Mei	-
9	Juni	Rp.293.000
10	Juli	-
11	Agustus	-
12	September	Rp.465.000

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa dalam satu periode 2022-2023 terdapat beberapa bulan yang tidak ada penjualannya. Pada bulan desember, maret dan mei UMKM Asli Temulawak tidak melakukan produksi dikarenakan tidak adanya pesanan sehingga UMKM Asli Temulawak cuti produksi. Dan pada bulan juli dan agustus tidak dilakukan produksi dikarenakan pemilik



Gambar 3. 1 Gambar Penjualan Setiap Bualn Dalam 3 Tahun

UMKM tidak menemukan supplier bahan baku dengan harga yang murah.

UMKM Asli Temulawak sudah berdiri selama 3 tahun dan masih belum terlihat perkembangan yang signifikan

yang ditunjukkan pada gambar 3.1 bahkan dapat dilihat dalam 3 periode tiap tahunnya omset penjualan terus mengalami penurunan.

Untuk melayani dan memenuhi kebutuhan dari konsumen, pemilik usaha tentunya selalu berusaha agar dapat memberi peningkatan terhadap kualitas pelayanannya. Pemilik usaha memiliki harapan agar loyalitas dari konsumen bertumbuh terhadap perusahaan. Tanda loyalitas dari konsumen adalah dengan melakukan pemesanan produk minuman temulawak UMKM Asli Temulawak secara terus menerus. Pelayanan yang baik tentunya mampu memberikan peningkatan terhadap kepuasan dari konsumen yang memiliki dampak loyalitas konsumen bertumbuh untuk perusahaan

Di bawah ini adalah data keluhan dari konsumen periode 15 September – 15 Oktober yang merasa belum puas dengan UMKM Asli Temulawak mulai dari keluhan mengenai kemasan produk hingga pelayanan yang kurang *fast respon* dibuktikan dalam tabel berikut ini

Tabel 3. 4 Data Keluhan Konsumen 15 September-15 Oktober

Keluhan	Sumber Keluhan
---------	----------------

Kemasan produk desainnya kurang menarik dan kurang informatif	Penyampaian Langsung
Bahan kemasan yang digunakan tidak ramah lingkungan	Penyampaian langsung
Kurang konsisten dalam melakukan produksi produk	Penyampaian langsung
Pemilik UMKM slow respon untuk menanggapi permintaan konsumen	Penyampaian langsung
Konsumen merasa ragu dengan keamanan produk minuman temulawak	Penyampaian langsung

Melalui data rekap keluhan customer yang didapatkan melalui wawancara langsung dengan Ibu Nurul Baderia, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh customer sehingga kepuasan dari konsumen tentunya

menjadi pengaruh terhadap penjualan dari UMKM Asli Temulawak

Penelitian dengan menggunakan Metode *Service Quality* bertujuan untuk dapat mengetahui selisih atau gap diantara persepsi serta harapan dari konsumen, sehingga pelaku usaha mengetahui apa saja spesifikasi produk yang menjadi keinginan konsumen. Metode *Importance Performance Analysis* atau disingkat IPA yang memiliki tujuan untuk melakukan evaluasi terhadap posisi dari setiap atribut sehingga dapat diketahui atribut yang memiliki hasil rendah serta tidak memuaskan untuk dilakukannya proses perbaikan dari kualitas

3.2 Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang didapatkan dalam penulisan laporan dari latar beakang diatas adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk temulawak?
2. Faktor mana saja yang perlu dilakukan perbaikan terhadap peningkatan kepuasan konsumen?

3.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, sehingga penulis membuat tujuan penelitian yang akan dicapai diantaranya :

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dari UMKM Asli Temulawak
2. Untuk mengidentifikasi dan melakukan penentuan atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan
3. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas produk dan kepuasan konsumen di UMKM Asli Temulawak

3.4 Manfaat Penelitian

Hasil laporan ini diharapkan mampu memberi manfaat diantaranya ;

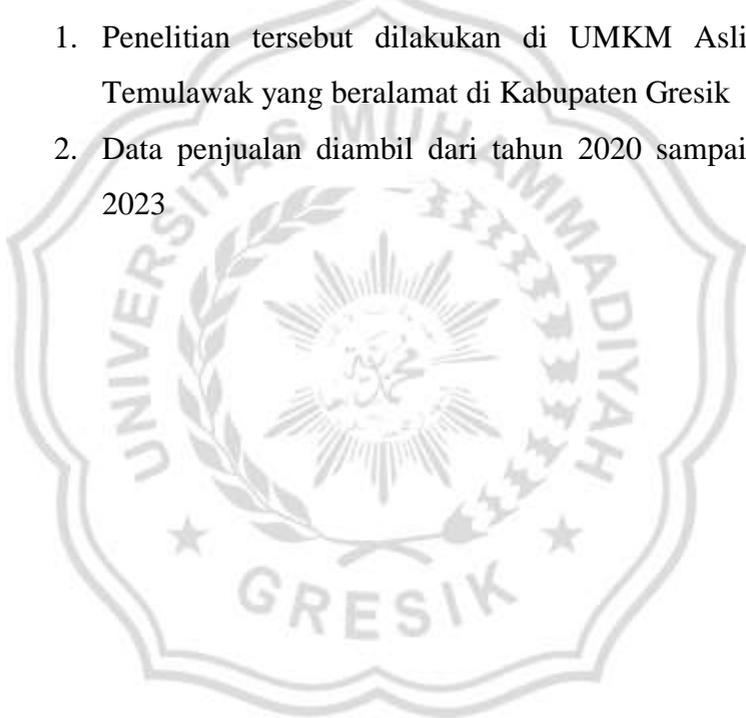
1. Mengetahui tingkat kepuasan dari konsumen terhadap kualitas produk di UMKM Asli Temulawak
2. Mengetahui atribut yang dijadikan prioritas perbaikan dan dapat menyarankan perbaikan yang

bisa dimanfaatkan oleh pemilik UMKM untuk mengembangkan usahanya

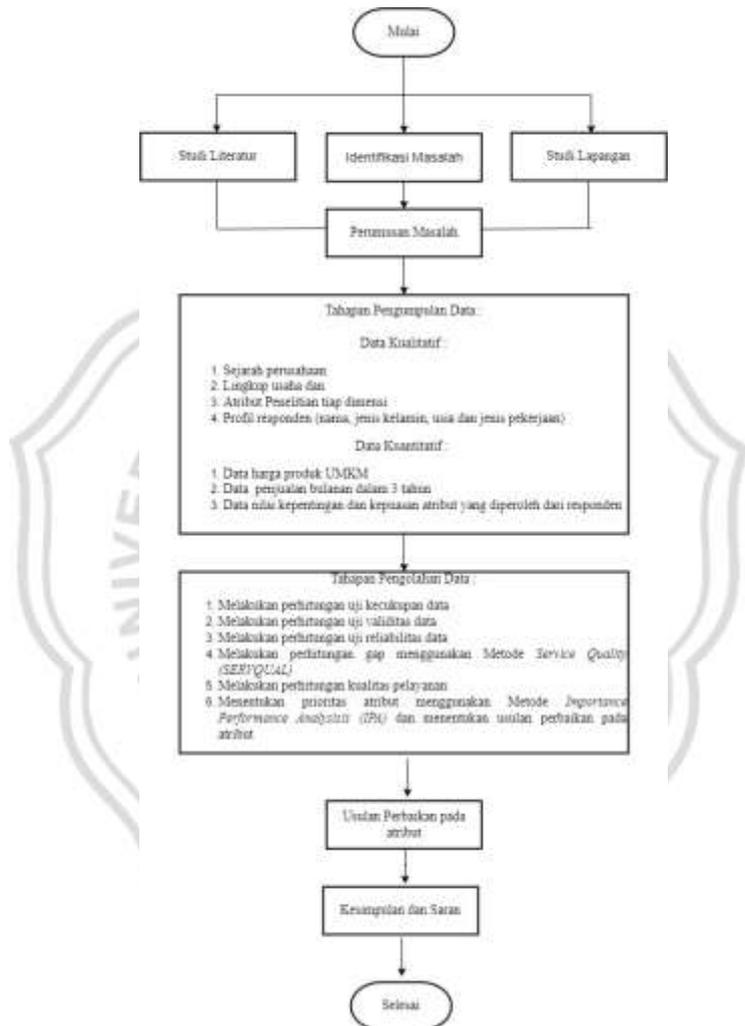
3.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian terdapat beberapa hal yang dijadikan batasan dalam melakukan penelitian tersebut, yakni :

1. Penelitian tersebut dilakukan di UMKM Asli Temulawak yang beralamat di Kabupaten Gresik
2. Data penjualan diambil dari tahun 2020 sampai 2023



3.6 Skenario Penyelesaian



Gambar 3. 2 Flowchart Skenario Penyelesaian

Berikut Penjelasan dari *flowchart* skenario penyelesaian :

1. Identifikasi Masalah

Tahap pertama yang dilakukan ialah tahapam identifikasi masalah yang diperoleh dari UMKM. Hal yang diselesaikan pada penelitian ini adalah menentukan kepuasan konsumen agar bisa meningkatkan penjualan dengan penggunaan metode *Service Quality (Servqual)* dan metode *Importance Performance Analysis*. Identifikasi masalah tersebut dihasilkan dari pertimbangan-pertimbangan setelah diadakannya studi lapangan serta studi literatur.

a. Studi Lapangan

Studi lapangan bertujuan agar dapat mengetahui kondisi *real* UMKM dan dapat mengetahui apa saja keluhan dari pelanggan

b. Studi Literatur

Studi kepustakaan merupakan pengumpulan beberapa literatur tentang atribut yang terdapat pada metode *service quality (servqual)* dan cara pengolahan kuadran pada metode *importance performance analysis (IPA)*

2. Pengumpulan Data

Tahap yang dilakukan selanjutnya adalah mengumpulkan data dengan menggunakan data diantaranya :

a. Data Kualitatif

Informasi tentang sesuatu yang dapat dilihat serta dirasakan tetapi tidak dapat dihitung dengan angka disebut data kualitatif. Data kualitatif yang digunakan adalah berupa :

- a) Sejarah perusahaan
- b) Ruang lingkup usaha
- c) Atribut penelitian tiap dimensi
- d) Profil dari responden (nama, jenis kelamin, umur dan pekerjaan)

b. Data Kuantitatif

Informasi yang dapat dihitung atau diukur, atau, dengan kata lain, dikuantifikasi, disebut data kuantitatif. Data kuantitatif yang digunakan dalam laporan kerja praktik ini diantaranya :

- a) Data harga produk UMKM Asli Temulawak
- b) Data penjualan bulanan dalam 3 tahun

- c) Data nilai kepentingan dan kepuasan atribut yang diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada responden

3. Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya mengolah data yang akan dilakukan sebagai berikut :

- a. Melakukan uji kecukupan data yang memiliki fungsi untuk menentukan jumlah responden. Uji kecukupan data dihitung dengan rumus :

$$N = \frac{\left(\frac{Za}{2}\right)^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

- b. Melakukan uji validitas data dengan menggunakan rumus Validitas Pearson dengan bantuan Microsoft Excel

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x^2)\}\{n \sum y^2 - (\sum y^2)\}}} \dots\dots\dots (3.2)$$

- c. Melakukan uji reliabilitas data menggunakan rumus berikut dengan

bantuan Microsoft Excel

$$r = \frac{k}{(k-1)} \times \left\{ 1 - \frac{\sum St}{St} \right\} \dots\dots\dots (3.3)$$

d. Melakukan perhitungan dengan penggunaan metode *service quality* (*Servqual*)

$$KL = P - E \dots\dots\dots (3.4)$$

e. Melakukan perhitungan kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus

$$Kualitas\ Layanan\ (Q) = \frac{Penilaian\ Persepsi}{Penilaian\ Harapan} \dots\dots\dots (3.5)$$

f. penentuan atribut dalam setiap kuadran menggunakan metode *Importance Performace Analysis* (*IPA*)

4. Usulan Perbaikan pada atribut

Usulan perbaikan ini digunakan untuk memberikan saran atau usulan terhadap atribut yang berada pada kuadran I dan kuadran III yang dianggap masih belum mampu memberikan nilai

yang memuaskan dari konsumen

5. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini disimpulkan pernyataan penting sebagai tujuan dalam penelitian ini terkait dengan penentuan prioritas atribut dan usulan perbaikan terhadap atribut agar meningkatkan penjualan UMKM Asli Temulawak

