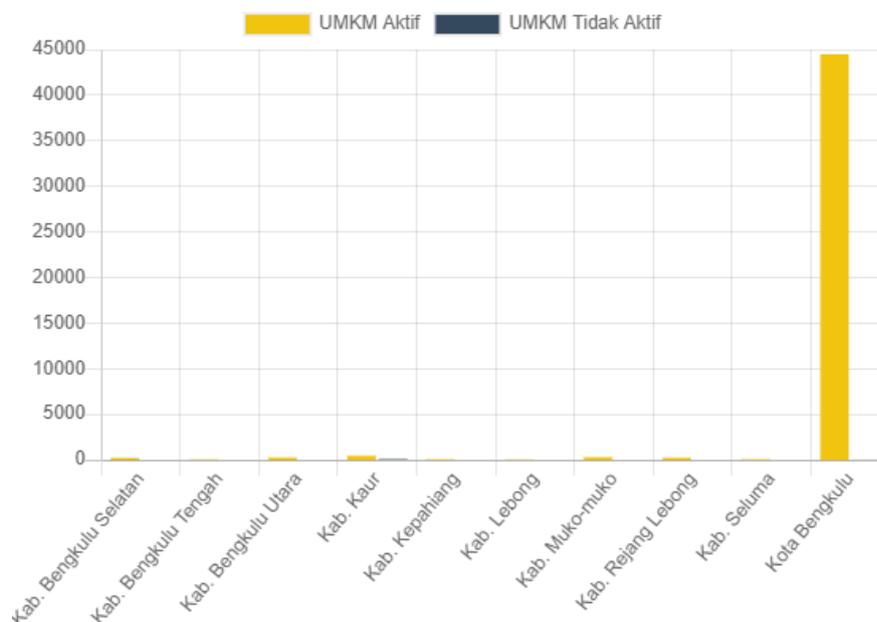


## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah sektor ekonomi nasional yang paling strategis dan menyangkut hajat hidup orang banyak sehingga menjadi tulang punggung perekonomian Nasional. UMKM juga merupakan kelompok pelaku ekonomi terbesar dalam perekonomian di Indonesia dan telah terbukti menjadi kunci pengaman perekonomian Nasional dalam masa krisis ekonomi serta menjadi desiminotor pertumbuhan ekonomi pasca krisis. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan stimulun perekonomian pada negara berkembang. Tidak heran apabila pernah terjadi krisis yang melanda dunia, tetapi krisis tersebut hampir tidak dirasakan oleh Negara Indonesia yang kegiatan perekonomiannya dijalankan oleh Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Provinsi Bengkulu merupakan salah satu provinsi yang memiliki beragam bidang industri, Provinsi Bengkulu secara geografis merupakan wilayah pertanian. Apabila berkunjung ke Provinsi Bengkulu terdapat beragam jenis kegiatan industri. Pada jantung kota tersebut tepatnya di Kota Bengkulu merupakan tempat di Provinsi Bengkulu yang memiliki jumlah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) terbanyak. Menurut Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Bengkulu tercatat sebanyak 46.325 UMKM. Dari angka tersebut terdapat 46.211 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang aktif dan 114 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang tidak aktif.



**Gambar I.1 Jumlah UMKM di Provinsi Bengkulu 2019**

(Sumber: Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Bengkulu)

Pakaian adalah kebutuhan primer manusia selain makanan dan tempat berteduh (rumah). Dengan menjadi kebutuhan utama tersebut, maka dapat dipastikan pertumbuhan industri pakaian di Indonesia pun akan terus berkembang. Fakta membuktikan bahwa menurut Ketua Umum Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI), Stefanus Ridwan, dijelaskan bahwa tingkat penjualan produk pakaian jadi diperkirakan meningkat hingga lima kali lipat selama tahun 2014. Hal ini menunjukkan bahwa memang industri pakaian merupakan salah satu industri yang cukup berpotensi di Indonesia.

Toko Murah Meriah Group merupakan bisnis pakaian pada bidang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergerak dibidang sandang. Toko Murah Meriah Group adalah sebuah nama toko pakaian yang menjual berbagai jenis pakaian, mulai dari pakaian pria, Wanita, anak-anak, bahkan balita. Tidak hanya itu Toko Murah Meriah Group juga menjual berbagai macam pakaian muslim, seperti baju muslim, sarung, mukena, sajadah dan juga peci. Toko Murah Meriah Group terletak di Jalan Salak raya No B5 Lingkar Timur Kota Bengkulu. Dilihat dari alamat tersebut Toko Murah Meriah Group sudah memiliki letak yang baik dikarenakan sangat dekat dengan pasar yang sering dan banyak dikunjungi oleh masyarakat untuk berbelanja dan memenuhi kebutuhan sehari – hari. Namun sangat disayangkan Toko Murah Meriah Group ini bersifat konvensional, yang dimana proses penjualannya hanya dilakukan secara langsung di toko, sehingga jika konsumen ingin membeli barang harus langsung datang ke toko. Selain itu toko murah meriah group masih menggunakan buku untuk mencatat data transaksi penjualan dan belum rinci dalam mencatat transaksi penjualan karena dilakukan secara manual, hal ini membuat pencarian data-data transaksi akan membuang waktu lama dan kemungkinan mengalami kehilangan data sangat tinggi. Hal tersebut sangat dikhawatirkan nantinya jika tidak melakukan pengembangan model bisnis pada toko Murah Meriah Group karena akan mengalami ketertinggalan seiring berjalannya perkembangan zaman yakni di zaman sekarang sudah memasuki era digital yang dapat dimanfaatkan sebagai potensi peluang untuk melakukan pengembangan model bisnis. Daftar pendapatan toko murah meriah group tiap bulan disajikan pada tabel I.

**Tabel I.1 Pendapatan Toko Murah Meriah Group 3 tahun terakhir**

Bulan	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
Januari	Rp8.680.000	Rp7.710.000	Rp5.410.000
Februari	Rp6.330.000	Rp5.940.000	Rp4.280.000
Maret	Rp7.450.000	Rp5.810.000	Rp7.970.000
April	Rp7.760.000	Rp9.690.000	Rp9.310.000
Mei	Rp6.100.000	Rp5.120.000	Rp7.550.000
Juni	Rp6.340.000	Rp6.510.000	Rp4.910.000
Juli	Rp5.860.000	Rp4.820.000	Rp6.560.000
Agustus	Rp7.530.000	Rp6.510.000	Rp4.530.000
September	Rp6.840.000	Rp5.170.000	Rp5.280.000
Oktober	Rp6.520.000	Rp4.320.000	Rp5.420.000
November	Rp6.480.000	Rp8.740.000	Rp5.750.000
Desember	Rp7.190.000	Rp7.940.000	Rp5.220.000
Total Pendapatan	Rp83.080.000	Rp78.280.000	Rp72.190.000

(Sumber: Data Internal Toko Murah Meriah Group)

Berdasarkan tabel diatas untuk pendapatan toko Murah Meriah Group setiap bulan dari tahun 2019 hingga tahun 2021, diperoleh pendapatan tertinggi pada tahun 2019. Pada tahun 2019 total jumlah pendapatan selama satu tahun yaitu sebesar Rp 83.080.000. Jumlah pendapatan pada tahun 2020 yaitu sebesar Rp 78.280.000 Selanjutnya di tahun 2021 jumlah total pendapatan Toko Murah Meriah Group sebesar Rp 72.190.000.



**Gambar I.2 Pendapatan Toko Murah Meriah Group**

Dapat dilihat pada grafik diatas pendapatan pada Toko Murah meriah Group mengalami penurunan. Pada tahun 2019 jumlah total pendapatan Toko Murah Meriah Group sebesar Rp 83.080.000, pada tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak Rp 4.800.000 dan pada tahun 2021 mengalami penurunan lagi sebanyak Rp 6.090.000.

Dari hasil wawancara serta observasi dengan *owner* Toko Murah Meriah Group yaitu Ibu Eva Driyani dengan menjelaskan 9 blok penting pada *Business Model Canvas* terdapat 5

blok yang menjadi permasalahan yang dialami Toko Murah Meriah Group. Permasalahan yang harus dilakukan evaluasi dan perbaikan pada Toko Murah Meriah Group yaitu pada blok *channels, customer relationship, revenue streams, key resource, dan key activities*.

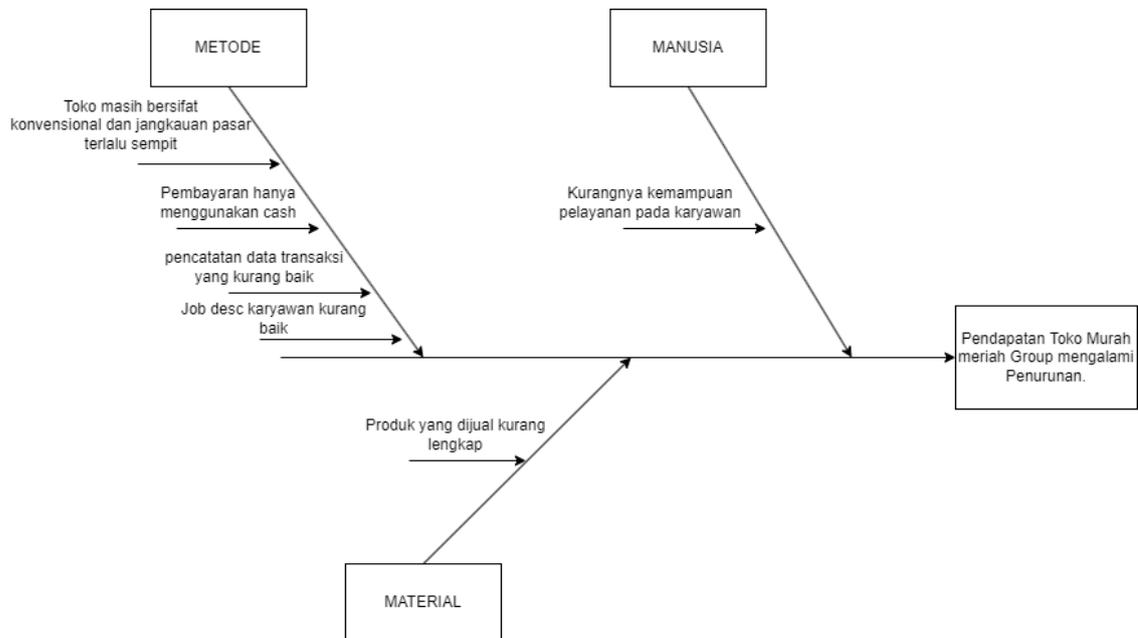
Pada blok *Channels* masalah yang dihadapi Toko Murah Meriah Group adalah Toko Murah Meriah Group masih bersifat konvensional atau masih melakukan penjualan secara offline di toko serta jangkauan pasar terlalu sempit. Hal ini dikarenakan kurang memanfaatkan perkembangan teknologi seperti *e-commerce* dalam bentuk *market place* dan *social media* untuk melakukan promosi. Pada era digital saat ini dengan hanya menjual produk di toko saja akan mengalami ketertinggalan, meskipun beberapa pesaing yang menjual produk serupa di pasar tempat Toko Murah Meriah Group berdiri belum melakukan penjualan menggunakan *e-commerce* dalam bentuk *market place* ataupun *social media*. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dengan cara melakukan penjualan menggunakan *e-commerce* dalam bentuk *market place* dan *social media* diharapkan akan membuat jangkauan pasar akan lebih luas dan meningkatkan pendapatan Toko Murah Meriah Group serta dengan melakukan perbaikan atau inovasi pada *block channels* ini Toko Murah Meriah group akan lebih maju dari para pesaing yang menjual produk yang serupa.

Pada blok *Customer Relationship* masalah yang dihadapi Toko Murah Meriah Group yaitu dari segi pelayanan yang diberikan oleh para karyawan. Menurut *owner* Toko Murah Meriah Group yaitu Ibu Eva Driyani pelayanan yang dilakukan karyawan harus ditingkatkan khususnya dari keramahan para karyawan dalam melayani pelanggan sehingga dapat membuat pelanggan berbelanja di toko mendapatkan pengalaman berbelanja yang baik dan berbeda. Ketika berbelanja di toko yang lain, karena hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat loyalitas para pelanggan. Oleh karena itu Toko Murah Meriah group perlu merekrut karyawan yang memiliki pengalaman dalam melayani pelanggan serta ramah ketika melayani pelanggan, dengan begitu pelanggan akan selalu merasa diperlakukan dengan baik ketika berbelanja di toko Murah Meriah group. Karyawan yang dipekerjakan haruslah karyawan yang berkompeten sehingga Toko Murah Meriah Group dapat mengelola pesanan dengan baik. Dengan menerapkan usulan pada pada *block channels* dengan mengembangkan bisnis dari *offline* ke *online* maka pelayanan toko juga harus ditingkatkan karena pelanggan *online* sama pentingnya dengan pelanggan *offline* serta layak mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Pada bisnis *online* konsumen dapat memberikan kritik serta saran atau *feedback* kepada Toko Murah Meriah group, jika pelanggan senang berbelanja di Toko Murah Meriah group mereka akan lebih cenderung memberitahu orang lain tentang Toko Murah meriah group ini kepada orang lain.

Pada blok *Revenue Streams* masalah yang dihadapi Toko Murah Meriah Group yaitu masih terbatasnya produk yang dijual, hal tersebut terjadi dikarenakan banyak pelanggan yang menanyakan beberapa barang yang tidak dijual oleh Toko Murah Meriah Group. Dari hasil wawancara dengan *owner* Toko Murah Meriah group yaitu Ibu Eva Driyani banyak pelanggan yang datang menanyakan beberapa produk yang tidak dijual di toko, dengan menambahkan beberapa jenis produk akan meningkatkan penghasilan toko karena menyesuaikan dengan permintaan pasar. Selain itu penghasilan dari Toko Murah meriah Group sendiri masih fluktuatif dan belum memiliki tren yang meningkat hal tersebut dapat dilihat pada tabel I.1, hal ini merupakan masalah bagi Toko Murah Meriah Group jika terus dibiarkan sehingga perlu dievaluasi model bisnis yang saat ini agar masalah tersebut dapat diatasi sehingga mendapatkan penghasilan atau pendapatan yang maksimal.

Pada blok *Key Resource* masalah yang dihadapi Toko Murah Meriah Group yaitu dari segi *job description* karyawan kurang baik yaitu dari total 6 orang karyawan yang bekerja di Toko Murah Meriah Group tidak ada pembagian masing-masing *jobdesc* serta ketika toko sedang sepi banyak karyawan yang menganggur di toko sehingga perlu melakukan perkembangan dari bisnis *offline* ke bisnis *online* dengan sebagian karyawan akan memiliki *jobdesc* di bidang *e-commerce*.

Pada blok *Key Activities* masalah yang dihadapi Toko Murah Meriah Group yaitu pada kegiatan *marketing*. Saat ini Toko Murah meriah Group hanya mengandalkan *marketing* secara *offline* dan pencatatan data transaksi penjualan masih manual dengan menggunakan buku dan masih belum rinci, sehingga membuat pencarian data-data transaksi akan lama dan rentan mengalami kehilangan. Pengolahan keuangan dari sebuah bisnis merupakan salah satu aspek yang sangat menentukan kesuksesan suatu bisnis. Pada Toko Murah Meriah Group metode pembayaran hanya menggunakan uang *cash* belum menggunakan *e-money* sedangkan di era digital ini sudah banyak metode pembayaran yang tersedia untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran transaksi.



**Gambar I.3 Fish Bone Diagram Toko Murah Meriah Group**

Gambar I.3 diatas dapat dijelaskan beberapa faktor yang mempengaruhi permasalahan yang terjadi pada kondisi *eksisting* Toko Murah Meriah Group :

1. Faktor Metode

- Jangkauan pasar terlalu sempit dikarenakan Toko Murah Meriah Group masih bersifat konvensional atau masih melakukan penjualan secara *offline* di toko. Hal ini dikarenakan kurang memanfaatkan perkembangan teknologi seperti *e-commerce* dalam bentuk *marketplace* dan *social media* untuk melakukan promosi.
- Pembayaran hanya menggunakan *cash* belum menggunakan *e-money* sedangkan pada era digital ini sudah banyak metode pembayaran yang tersedia untuk mempermudah pelanggan untuk melakukan transaksi pembayaran.
- Pencatatan data transaksi yang kurang baik, pencatatan data transaksi penjualan masih manual dengan menggunakan buku dan masih belum rinci, sehingga membuat pencarian data transaksi akan lama dan rentan mengalami kehilangan.
- Job descriptions karyawan kurang baik, dari total 6 orang karyawan yang bekerja di Toko Murah Meriah Group tidak ada pembagian masing-masing *jobdesc* serta ketika toko sedang sepi banyak karyawan yang menganggur di toko sehingga perlu melakukan perkembangan dari bisnis *offline* ke bisnis *online* dengan sebagian karyawan akan memiliki *jobdesc* di bidang *e-commerce*.
-

## 2. Faktor Manusia

- Kurangnya kemampuan pelayanan pada karyawan, pelayanan yang dilakukan karyawan harus ditingkatkan khususnya dari keramahan para karyawan dalam melayani pelanggan sehingga dapat membuat pelanggan berbelanja di toko mendapatkan pengalaman berbelanja yang baik dan berbeda. Ketika berbelanja di toko yang lain, karena hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat loyalitas para pelanggan.

## 3. Faktor Material

- Produk yang dijual kurang lengkap, terbatasnya produk yang dijual, hal tersebut terjadi dikarenakan banyak pelanggan yang menanyakan beberapa barang yang tidak dijual oleh Toko Murah Meriah Group.

Untuk menentukan strategi bisnis yang sesuai dengan permasalahan yang dialami pada Toko Murah Meriah group, dilakukan pengembangan strategi model bisnis dengan identifikasi *customer profile*, analisis lingkungan, dan analisis SWOT. Identifikasi *customer profile* dilakukan agar Toko Murah Meriah group lebih tau karakter dari segment pelanggannya yang dibagi menjadi tiga bagian diantaranya *customer jobs*, *pains* dan *gains*, untuk analisis lingkungan dilakukan agar dapat mengetahui kekuatan serta kelemahan yang dimiliki perusahaan serta mengantisipasi peluang serta hambatan yang datang diluar perusahaan yang terdiri dari *market forces*, *industry forces*, *key trends* dan *macro economic forces*, Analisis SWOT digunakan karena strategi bisnis yang baik merupakan penentu masa depan keberlangsungan bisnis dengan memperhatikan aspek-aspek penting yaitu kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman di dalam perusahaan sehingga dapat menentukan strategi bisnis yang paling sesuai untuk Toko Murah Meriah Group. Selanjutnya membuat *Value Proposition Canvas* sesuai dengan *customer profile* Toko Murah Meriah Group. Berdasarkan permasalahan serta perkembangan model bisnis diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan bisnis model Toko Murah Meriah Group dalam meningkatkan kinerja. Model bisnis canvas dipilih karena lebih mudah untuk menggambarkan permasalahan yang terjadi pada Toko Murah meriah Group dan mudah untuk dikaitkan dengan solusi yang ada. Model bisnis mudah dijelaskan melalui Sembilan blok komponen yaitu, *customer segment*, *value proposition*, *channels*, *customer relationship*, *revenue stream*, *cost structure*, *key activities*, *key partner*, dan *key resource*. Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini akan membahas masalah pada Toko Murah Meriah Group dengan judul “ Perancangan Usulan Model Bisnis Dengan Menggunakan Pendekatan *Business Model Canvas* Sebagai Bentuk Strategi Pengembangan Pada Toko Murah Meriah Group”.

## I.2 Alternatif Solusi

Permasalahan yang dihadapi Toko Murah Meriah Group menjadi fokus pada tugas akhir yang merupakan permasalahan yang kompleks, hal ini dibuktikan dengan adanya alternatif solusi untuk menyelesaikan masalah yang terdapat pada Toko Murah Meriah Group. Alternatif solusi dapat dibangkitkan dengan melakukan identifikasi akar masalah yang dilakukan pada sub bab latar

**Tabel I.2 Daftar Alternatif Solusi**

No	Akar Masalah	Potensi Solusi
1	Toko masih bersifat konvensional dan jangkauan pasar terlalu sempit	Perancangan usulan model bisnis dengan menggunakan <i>business model canvas</i>
2	<i>Job desc</i> karyawan kurang baik	Perbaikan pada <i>job desc</i> karyawan
3	Produk yang dijual kurang lengkap	Perancangan produk dengan survey produk yang banyak diminati
4	Pencatatan data transaksi yang kurang baik	Perbaikan pada proses pencatatan data transaksi pembayaran
5	Pembayaran hanya menggunakan <i>cash</i>	Perancangan usulan model bisnis dengan menggunakan <i>business model canvas</i>
6	Kurangnya kemampuan pelayanan pada karyawan	Perancangan pelayanan pada karyawan dengan pelatihan

Berdasarkan tabel I.2 diatas dapat dilihat akar permasalahan yang sedang dialami Toko Murah Meriah Group serta solusi yang disarankan oleh penulis untuk membantu perusahaan dalam menyelesaikan masalah yang ada dan dapat membantu perusahaan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi serta meningkatkan *value* perusahaan.

Pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis merasa perlunya perancangan strategi bisnis dengan menggunakan (BMC) *Business Model Canvas*, dan Analisis konsumen yang selanjutnya digunakan untuk mendefinisikan *customer profile* dan membuat *value proposition canvas* untuk nantinya digunakan untuk evaluasi model bisnis sebagai metode primer penyelesaian masalah. Selain itu penulis juga menggunakan analisis lingkungan bisnis yang selanjutnya digunakan untuk melakukan analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities, dan Threats*) dan evaluasi model sebagai metode sekunder atau pendukung

dalam penyelesaian masalah yang terdapat pada Toko Murah Meriah Group.

### **I.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah dalam karya tulis ini. Yaitu:

1. Bagaimana peta *Business Model Canvas* pada Toko Murah Meriah Group?
2. Bagaimana usulan strategi berdasarkan SWOT pada model bisnis Toko Murah Meriah Group?
3. Bagaimana rancangan model bisnis pada Toko Murah meriah Group yang dipetakan ke dalam *Business Model Canvas*?

### **I.4 Tujuan Tugas Akhir**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui peta eksisting *Business Model Canvas* pada Toko Murah Meriah Group
2. Untuk menganalisis SWOT pada model bisnis Toko Murah Meriah Group
3. Untuk merancang strategi dan peta *Business Model Canvas* usulan pada Toko Murah Meriah Group

### **I.5 Manfaat Tugas Akhir**

1. Dari penelitian ini, diharapkan dapat membantu untuk pengembangan strategi model bisnis pada Toko UMKM Toko Murah Meriah.
2. Menjadi acuan atau *role* model untuk UMKM untuk pengembangan model bisnis bagi usaha yang bergerak pada bidang yang sejenis.
3. Menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang penelitian, alternatif solusi, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **Bab II Landasan Teori**

Pada bab ini membahas tentang berbagai literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Bagian ini berisi berbagai teori yang akan digunakan sebagai landasan dalam penyelesaian penelitian.

### **Bab III Metode Perancangan**

Pada bab ini membahas tentang bagian yang dijelaskan mengenai langkah-langkah penyelesaian masalah yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian sesuai dengan tujuan.

### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini membahas tentang proses pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan pengolahan data yang telah dikumpulkan, selanjutnya melakukan verifikasi dan validasi sehingga menjadi suatu informasi untuk mencapai tujuan dari penelitian ini.

### **Bab V Analisis dan Perancangan Model Bisnis**

Pada bab ini membahas tentang bagaimana cara menganalisis data-data yang telah dikumpulkan dan diolah sehingga mendapatkan informasi yang akan digunakan untuk melakukan perancangan model bisnis.

### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta memberikan saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya, pemilik bisnis, dan mahasiswa.