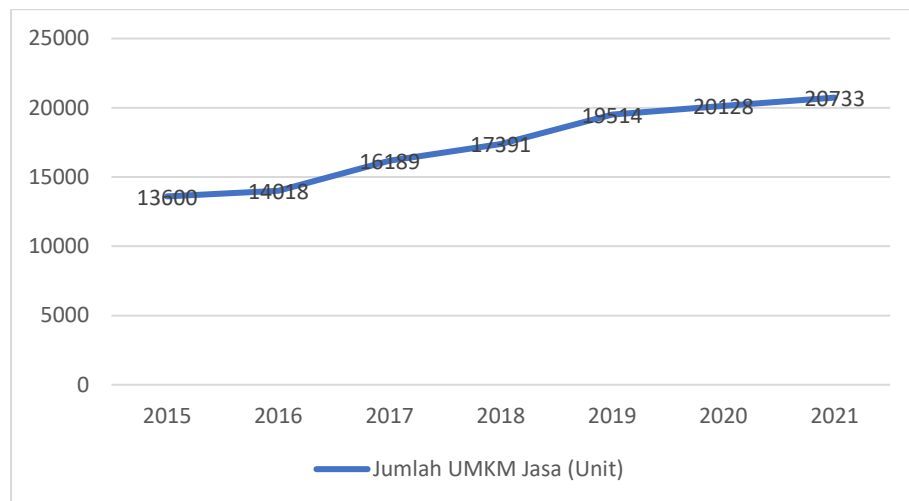


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu provinsi yang memiliki pertumbuhan UMKM terbesar di Indonesia. Jawa Tengah memiliki pertumbuhan yang pesat di UMKM pada sektor jasa pada setiap tahunnya. Pertumbuhan tersebut dapat dilihat dari data jumlah UMKM jasa di provinsi Jawa Tengah yang mengalami peningkatan pada setiap tahunnya dalam jangka waktu tujuh tahun terakhir seperti yang terlihat pada Gambar I.1.

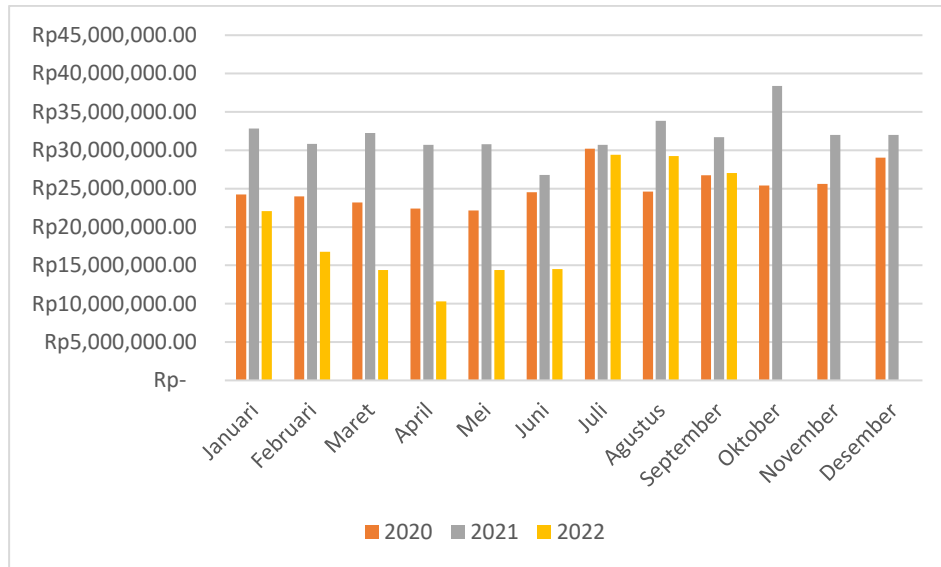


Gambar I. 1 Jumlah UMKM Jasa di Jawa Tengah

Sumber: Dinas Koperasi Usaha Kecil & Menengah Provinsi Jawa Tengah

Gambar I. 1 di atas adalah data jumlah UMKM yang bergerak pada bidang jasa yang berada di wilayah Jawa Tengah mulai dari tahun 2015 hingga 2021. Grafik tersebut menunjukkan bahwa sektor UMKM Jasa terus mengalami pertumbuhan pada setiap tahunnya. Pertumbuhan tersebut dibuktikan dengan kenaikan persentase jumlah pada tahun 2015 sampai tahun 2021 menunjukan kenaikan sebesar 34,4%. Sektor UMKM pada bidang jasa akan terus mengalami pertumbuhan dan perkembangan, salah satu pelaku bisnis usaha jasa di Jawa Tengah adalah Griya Fitnes. Griya Fitnes merupakan salah satu UMKM yang bergerak di bidang jasa penyewaan alat-alat olahraga atau gym serta alat pijat dan *therapy* kepada *customernya*. Griya Fitnes mulai didirikan pada 18 Desember tahun 2017 berlokasi di Desa Meteseh, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang,

Jawa Tengah. Griya Fitnes menerima jasa penyewaan alat gym dengan memberikan layanan pesan antar kepada para *customer* seperti ke tempat perkantoran bahkan perorangan.

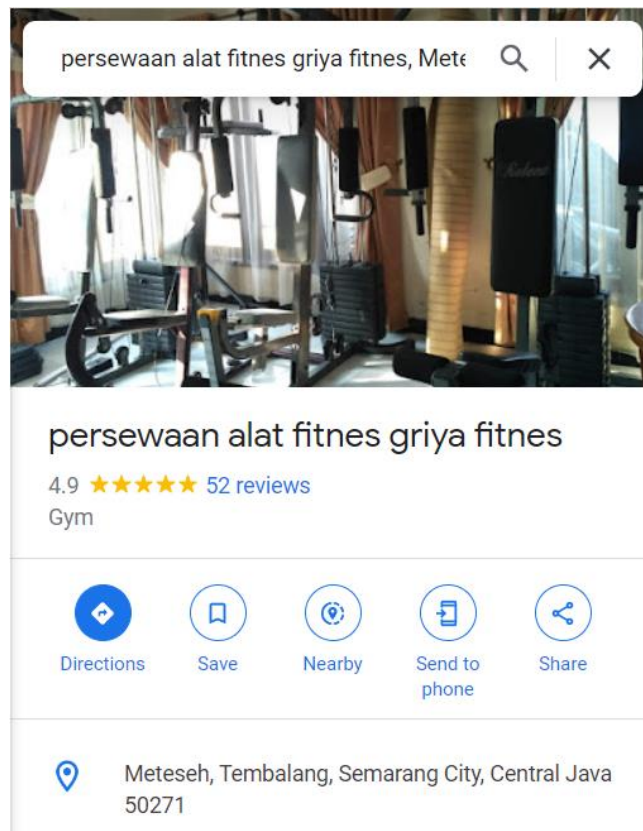


Gambar I. 2 Data Pendapatan Griya Fitnes 2020 - 2022
Sumber: Griya Fitnes (2022)

Gambar I.2 di atas merupakan statistik pendapatan dari Griya Fitnes tahun 2020 hingga 2022 dari bulan Januari hingga September. Grafik pendapatan dari Griya Fitnes dari setiap bulan mengalami ketidakstabilan karena terdapat kenaikan maupun penurunan dengan frekuensi yang sering pada setiap bulannya di sepanjang tahun 2020 hingga 2022. Melalui *in-depth interview* bersama *owner* fluktuasi tersebut disebabkan oleh beberapa aspek seperti, pada tahun 2020 data pendapatan masih stabil karena situasi Covid-19 yang membuat masyarakat peduli terhadap kesehatan dan memaksa masyarakat untuk melakukan kegiatan seperti olahraga di dalam rumah, tahun 2021 data pendapatan cenderung mengalami peningkatan karena wabah makin meningkat dan masyarakat peduli terhadap kesadaran akan berolahraga, tahun 2022 pendapatan mulai menurun dikarenakan Covid-19 mulai berakhir, aktivitas kembali normal dan minat olahraga masyarakat di dalam rumah mulai menurun.

Jasa yang ditawarkan oleh Griya Fitnes dinilai sudah dapat diterima dan kepuasan pelanggan terpenuhi. Pembuktian bahwa layanan Griya Fitnes diterima baik oleh

pelanggan dapat dibuktikan menggunakan *rating* bintang dan *review* oleh pelanggan dari media *google maps*.



Gambar I. 3 *Satisfaction Rate* Griya Fitnes dari *Google Maps*

Sumber: *Google Maps*

Berdasarkan gambar *rating google maps* Griya Fitnes didapatkan *rating* dari *reviewer* sebesar 4.9/5.0, *rating* tersebut disertai dengan *review* bagus oleh pengguna yang telah menggunakan jasa layanan dari Griya Fitnes. Berikut beberapa ulasan pelanggan yang sudah menggunakan layanan Griya Fitnes.

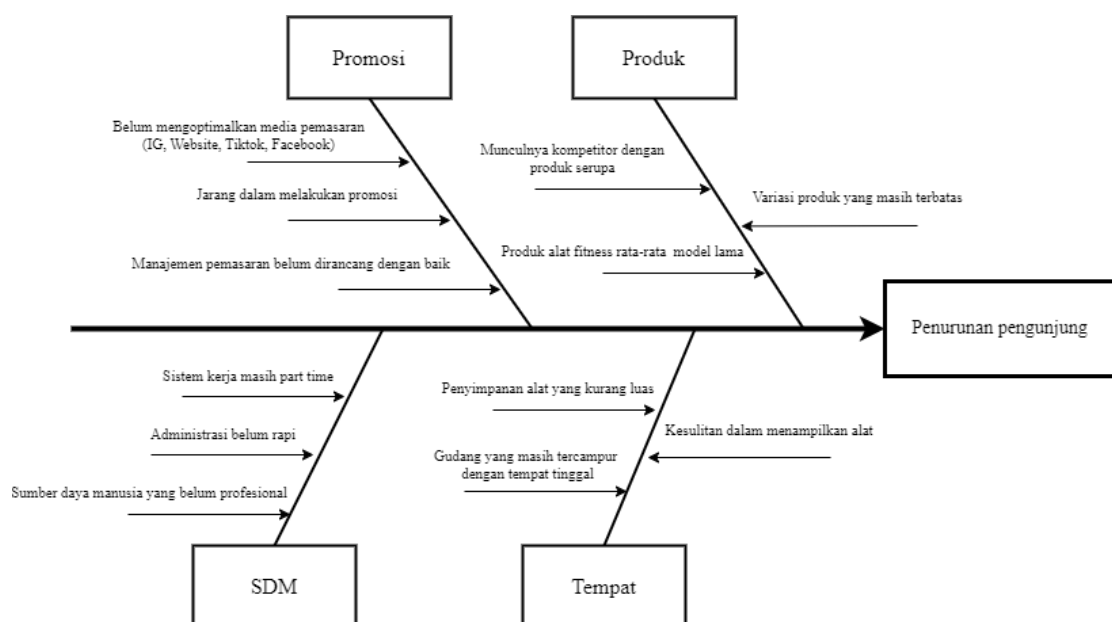
Tabel I. 1 Ulasan Pelanggan Mengenai Layanan Griya Fitnes

No	Nama Pengulas	Ulasan
1	Rista Maghfira	Wahh alat"nya sangat bagus dan lengkap. Pelayanannya ramah dan bikin kangen order terus. Pokoknya bagus deh
2	Sudarko oke	Pengalaman sewa alat fitnes yang menyenangkan, admin yang responsif dan memberikan pelayanan yang baik
3	Laila Irfana	Sedikit review dari saya pernah sewa alat di griya fitnes, pelayanannya oke, admin responsif, peralatannya juga komplit, segala

No	Nama Pengulas	Ulasan
		macam alat yg sy butuhkan tersedia disini, tidak perlu diragukan lagi
4	M. Imadudin aula	Alhamdulillah, Alat bagus, lengkap. Ramah. Terimakasih. Barokallah...
5	Frans assisi	Pelayanan yg bagus alat dikirim sesuai permintaan dan ada garansi peminjaman
6	Jihan aqilah	alatnya bersih dan baru baru

Berdasarkan ulasan serta angka *rating* yang didapatkan telah mendekati nilai maksimal dan terdapat banyak *review* bagus yang dilakukan oleh pelanggan maka telah membuktikan bahwa produk atau layanan yang diberikan oleh Griya Fitnes telah diterima baik dan dengan puas oleh masyarakat. Setelah mengetahui beberapa hasil analisis permasalahan di atas serta didukung dengan data produk atau layanan yang telah diterima baik oleh masyarakat, maka akar utama permasalahan yang menyebabkan Griya Fitnes mengalami penurunan penjualan terletak pada bagian promosi disebabkan oleh program dan manajemen media pemasarannya yang belum optimal dan belum dirancang dengan baik.

Untuk mengetahui penyebab-penyebab dari permasalahan yang terjadi pada usaha Griya Fitnes akan digunakan *fishbone diagram* sebagai alat untuk menunjukan sebab-akibat permasalahan tersebut dapat terjadi hingga didapati faktor-faktor penyebab masalah yang terjadi serta akar permasalahan atau penyebab utama terjadinya permasalahan yang dialami oleh Griya Fitnes.

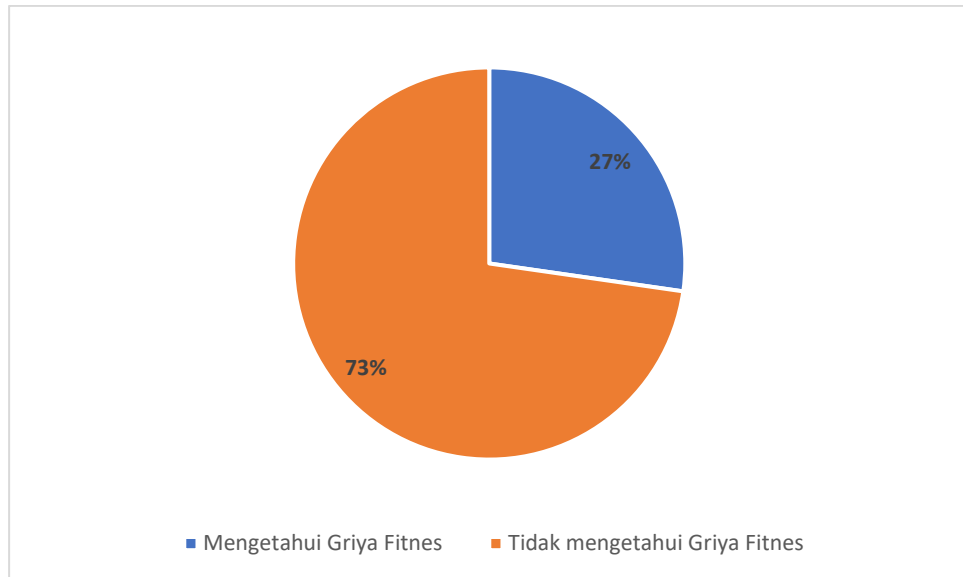


Gambar I. 4 *Fishbone Diagram*

Sumber: *In-depth Interview* bersama pemilik Griya Fitnes

Berdasarkan *fishbone diagram* di atas, dapat dilihat beberapa akar-akar permasalahan dari penyebab terjadinya penurunan penjualan yang dialami oleh Griya Fitnes. Terdapat 4 aspek yang menjadi akar permasalahan terjadinya penurunan penjualan yaitu aspek produk, tempat, SDM, dan juga aspek promosi, dan empat aspek tersebut memiliki beberapa akar permasalahan lagi. Aspek tempat memiliki beberapa akar masalah mulai dari penyimpanan barang yang memiliki ukuran relatif kecil, gudang alat fitnes dan tempat tinggal masih menjadi satu, dan kesulitan dalam menampilkan alat pada saat *customer* ingin melihat alat yang akan disewa. Aspek produk memiliki akar permasalahan mulai dari variasi produk atau alat fitness yang masih terbatas, produk alat fitness rata-rata model lama, dan mulai bermunculan kompetitor dengan layanan atau produk serupa. Aspek SDM atau sumber daya manusia memiliki akar permasalahan mulai dari pegawai atau sumber daya manusianya belum profesional, administrasi yang belum rapih, serta sistem kerja *part time* membuat para pekerja tidak dapat 100% fokus ke pekerjaan di Griya Fitnes. Aspek promosi memiliki akar permasalahan mulai dari masih belum mengoptimalkan media pemasaran yang telah ada (instagram, website, tiktok, dan facebook) dengan baik dan benar, promo dan diskon yang jarang dilakukan sebelumnya kepada para pelanggan, dan manajemen pemasaran belum dirancang dengan baik. Aspek promosi merupakan akar permasalahan yang difokuskan oleh Griya Fitnes dikarenakan kendala terbesar saat ini adalah mengenai strategi pemasaran yang dijalankan pada saat ini masih kurang maksimal dan efektif.

Untuk mengetahui tingkat *brand awareness* usaha Griya Fitnes, maka dilakukan survei pendahuluan dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan teknik *non-probability* yang menargetkan target pasar dari Griya Fitnes yaitu 30 responden dengan profesi pekerja dan usia 22 sampai 35 tahun yang terletak di daerah Semarang dan sekitarnya. Berikut ini hasil survei pendahuluan mengenai tingkat *brand awareness* dari usaha Griya Fitnes.



Gambar I. 5 Tingkat *Brand Awareness* Griya Fitnes

Sumber: Survei Pendahuluan (2022)

Berdasarkan Gambar I.5 terkait tingkat *brand awareness* Griya Fitnes masyarakat mengenai objek kajian Griya Fitnes memiliki tingkat yang rendah. Sebesar 73% responden yang menjadi target rata-rata karyawan atau pekerja tidak mengetahui usaha Griya Fitnes sedangkan sebesar 27% responden yang rata-rata mahasiswa atau pelajar mengetahui usaha Griya Fitnes. Melalui survei tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat *brand awareness* objek kajian masih rendah dan sedikit diketahui oleh masyarakat yang menjadi target.

I.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan uraian akar-akar permasalahan yang dialami oleh Griya Fitnes menggunakan *fishbone diagram* dari hasil wawancara dengan *owner* objek yang dikaji, maka alternatif permasalahan yang dapat ditawarkan dari setiap akar permasalahan adalah sebagai berikut.

Tabel I. 2 Alternatif Solusi

No	Akar Permasalahan	Potensi Solusi
1	(Produk) Munculnya kompetitor dengan produk serupa	Melakukan riset pasar dan kompetitor untuk melakukan inovasi dan pengembangan produk
2	(Tempat) Penyimpanan yang kurang luas	Merancang tata letak fasilitas dan memperluas penyimpanan alat fitnes

No	Akar Permasalahan	Potensi Solusi
3	(SDM) Sumber daya manusia yang belum profesional	Melakukan dan merancang program <i>training and development</i> kepada pegawai
4	(Promosi) Belum mengoptimalkan media pemasaran (Instagram, Website, Tiktok, Facebook)	Melakukan pengoptimalan dengan merancang strategi pemasaran

Sumber: *In-depth Interview* bersama pemilik Griya Fitnes

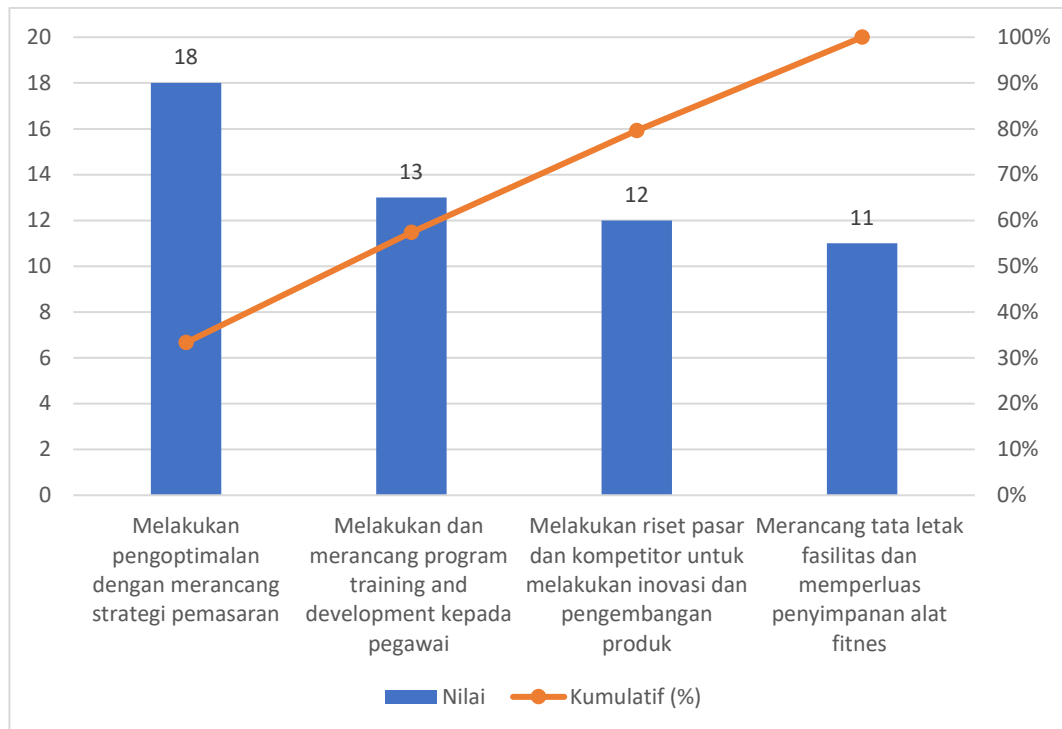
Pada Tabel I. 2 di atas mengenai alternatif solusi untuk permasalahan Griya Fitnes telah ditemukan empat potensi solusi untuk dapat meminimasi permasalahan pada objek kajian. Setelah mendapatkan keempat potensi solusi tersebut maka selanjutnya diperlukan pemilihan solusi yang tepat untuk memecahkan permasalahan pada Griya Fitnes. Pemilihan solusi ditampilkan dalam bentuk diagram pareto dan dilakukan dengan pemberian nilai dari objek kajian untuk masing-masing alternatif solusi permasalahan dengan mempertimbangkan beberapa faktor meliputi kemudahan implementasi, alternatif solusi memiliki pengaruh besar, kesanggupan objek kajian, dan solusi benar-benar dibutuhkan. Berikut perhitungan pareto chart untuk mendapatkan nilai pada masing-masing potensi solusi.

Tabel I. 3 Perhitungan *Pareto Chart* Potensi Solusi

Alternatif Potensi Solusi	Faktor yang Menjadi Pertimbangan				Nilai	%
	Kemudahan Implementasi	Alternatif Solusi Memiliki Pengaruh Besar	Kesanggupan Objek Kajian	Solusi Benar-Benar di Butuhkan		
Melakukan pengoptimalan dengan merancang strategi pemasaran	5	4	4	5	18	33%
Melakukan dan merancang program <i>training and development</i> kepada pegawai	3	5	2	3	13	24%

Alternatif Potensi Solusi	Faktor yang Menjadi Pertimbangan				Nilai	%
	Kemudahan Implementasi	Alternatif Solusi Memiliki Pengaruh Besar	Kesanggupan Objek Kajian	Solusi Benar- Benar di Butuhkan		
Melakukan riset pasar dan kompetitor untuk melakukan inovasi dan pengembangan produk	4	3	2	3	12	22%
Merancang tata letak fasilitas dan memperluas penyimpanan alat fitnes	2	4	2	3	11	20%
Total					54	100%

Berdasarkan Tabel I.3 perhitungan *pareto chart* untuk mendapatkan potensi solusi melalui penilaian owner, strategi melakukan pengoptimalan dengan merancang strategi pemasaran memperoleh nilai terbesar yaitu sebesar 18 dan memiliki persentase hasil sebesar 33% dibandingkan dengan alternatif solusi lain. Berikut ini tampilan visual *pareto chart* dalam menampilkan nilai setiap potensi solusi.



Gambar I. 6 *Pareto Chart* Pemilihan Alternatif Solusi
Sumber: Penilaian oleh owner

Berdasarkan diagram pareto tersebut melalui pertimbangan beberapa faktor penilaian dapat diketahui alternatif solusi yang terpilih dan harus segera dilaksanakan adalah melakukan pengoptimalan media pemasaran dengan merancang strategi pemasaran karena mendapat perolehan nilai tertinggi dibandingkan dengan alternatif yang lain.

I.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka perumusan masalah dari studi kasus Griya Fitnes yaitu :

1. Bagaimana alternatif perancangan strategi pemasaran yang dapat diterapkan pada UMKM Griya Fitnes?
2. Bagaimana strategi pemasaran yang menjadi prioritas untuk diimplementasikan pada UMKM Griya Fitnes?

I.4 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian dari studi kasus Griya Fitnes yaitu :

1. Menentukan alternatif perancangan strategi pemasaran yang dapat diterapkan pada UMKM Griya Fitnes.
2. Menentukan strategi pemasaran yang menjadi prioritas untuk diimplementasikan pada UMKM Griya Fitnes.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Objek Penelitian
 - a. Memberikan beberapa alternatif strategi dalam hal pemasaran jasa untuk membantu meningkatkan penjualan usaha Griya Fitnes.
 - b. Memberikan gambaran mengenai kondisi pemasaran yang terjadi pada usaha Griya Fitnes sehingga dapat melakukan rancangan usulan strategi pemasaran.
2. Bagi Peneliti
 - a. Menjadi rekomendasi atau referensi untuk peneliti selanjutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan memiliki tujuan untuk memberi gambaran umum tentang isi pada setiap bab yang tersusun secara berurutan. Berikut ini merupakan sistematika penulisan pada penelitian tugas akhir yang terdiri dari bab 1 sampai dengan bab 6.

BAB I

Pendahuluan

Pada bab ini memiliki isi berupa uraian latar belakang masalah yang berdasarkan permasalahan pada objek kajian. Bab ini memiliki beberapa sub bab yang berisi latar belakang, alternatif solusi, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, dan sistematika penulisan.

BAB II

Landasan Teori

Pada bab ini memiliki isi berupa uraian mengenai teori-teori atau kajian pustaka yang sesuai terhadap topik pada tugas akhir. Selain itu terdapat juga alasan pemilihan metode dengan menggunakan perbandingan metode dari penelitian yang sudah ada untuk menyelesaikan masalah yang ada. Bab

ini bertujuan untuk memberi tahu mengenai teori-teori, literatur, dan pemilihan metode dalam melaksanakan penelitian tugas akhir.

BAB III Metodologi Perancangan

Pada bab ini memiliki isi berupa uraian penerapan dari teori-teori yang telah di dapatkan sebelumnya di tinjauan pustaka, selain itu bab ini juga berisi uraian mengenai struktur masalah dan sistematika penyelesaian permasalahan dengan menggunakan bantuan diagram alur.

BAB IV Perancangan Sistem Terintegrasi

Pada bab ini memiliki isi berupa uraian tahapan-tahapan pada saat melakukan perancangan sistem terintegrasi. Bab ini juga memberikan uraian mengenai proses pengumpulan, pemrosesan, serta menganalisis data hingga mendapatkan suatu keputusan yang dipilih.

BAB V Validasi dan Evaluasi Sistem Terintegrasi

Pada bab ini memiliki isi berupa uraian mengenai validasi dan evaluasi sistem terintegrasi dari data-data yang telah didapatkan pada bab sebelumnya.

BAB IV Kesimpulan dan Saran

Pada bab terakhir ini memiliki isi berupa uraian terhadap kesimpulan penelitian dari tugas akhir yang telah disesuaikan dengan rumusan permasalahan dengan tujuan penulisan tugas akhir. Selain itu penulis juga memberikan saran kepada usaha Griya Fitnes mengenai bisnis yang dijalankan serta saran mengenai penelitian tugas akhir yang akan dilakukan setelahnya.