

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) merupakan salah satu pendorong untuk meningkatkan perekonomian nasional dan sumber penciptaan lapangan kerja (Prasetyowati dkk, 2020). Perkembangan UMKM memunculkan berbagai sektor industri kreatif, masyarakat dapat memanfaatkan keterampilan yang dimiliki untuk memperluas lapangan kerja. Industri kreatif merupakan industri yang bermula dari pengimplementasian kreativitas, keterampilan, serta bakat individu untuk menghasilkan kesejahteraan melalui penciptaan, kemampuan berkreasi dan kemampuan menghasilkan sesuatu yang baru (Putra dkk, 2013).

Industri kreatif dapat dikelompokkan menjadi 14 subsektor menurut Departemen Perdagangan Republik Indonesia yaitu periklanan (*advertising*), arsitektur, pasar barang seni, kerajinan (*craft*), desain, fesyen (*fashion*), video, film dan fotografi, permainan interaktif (*game*), musik, seni pertunjukan (*showbiz*), penerbitan dan percetakan, layanan komputer dan piranti lunak (*software*), televisi & radio (*broadcasting*), riset dan pengembangan (R&D). Pengrajin gitar atau industri kerajinan gitar merupakan bagian dari kategori industri kreatif subsektor kerajinan (*craft*) yang berbahan kayu karena memanfaatkan kayu sebagai bahan utamanya. UMKM X merupakan salah satu industri kerajinan berbahan kayu berskala kecil dengan fokus utama pada alat musik berdawai. UMKM X melakukan kegiatan produksi, pemasaran dan administrasi di rumah. Tenaga kerja yang terlibat dalam operasional usaha melibatkan anggota keluarga.

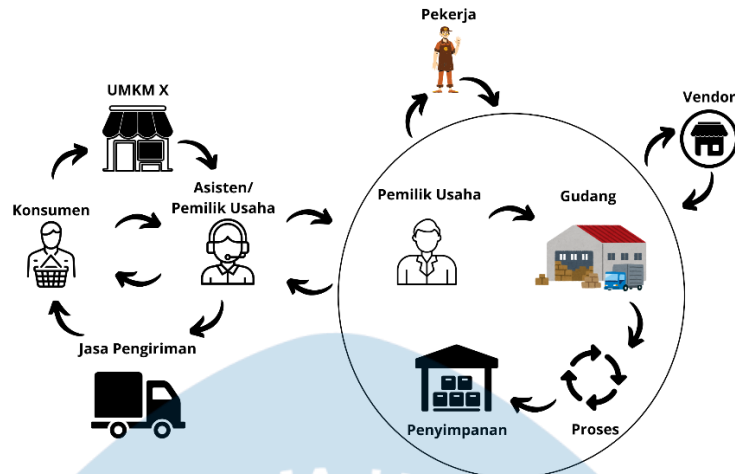
UMKM X melayani pembuatan gitar yang terbagi menjadi dua kategori yaitu gitar *custom* dan gitar mentah. Gitar *custom* akan dibuat khusus berdasarkan permintaan pemesannya, baik dari segi desain, bahan, hingga komponen lainnya. Proses pembuatan gitar dilakukan dengan proses manual atau *handmade*. Sebagai identifikasi visual atau penanda merek, pada bagian *headstock* atau kepala gitar akan diberikan penambahan nama sesuai dengan nama merek usaha.

Gitar mentah merupakan gitar yang dibuat tanpa memberikan merek, pemesan dapat menambahkan merek sendiri biasanya dikenal dengan *white label*. Gitar mentah dapat dibuat dalam kondisi belum selesai sepenuhnya (setengah jadi) dan belum dilengkapi dengan komponen pendukung serta dapat hanya berupa bagian-

bagian dari gitar seperti *body* dan *neck* gitar yang terpisah. Gitar mentah dapat dimodifikasi lebih lanjut atau disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.

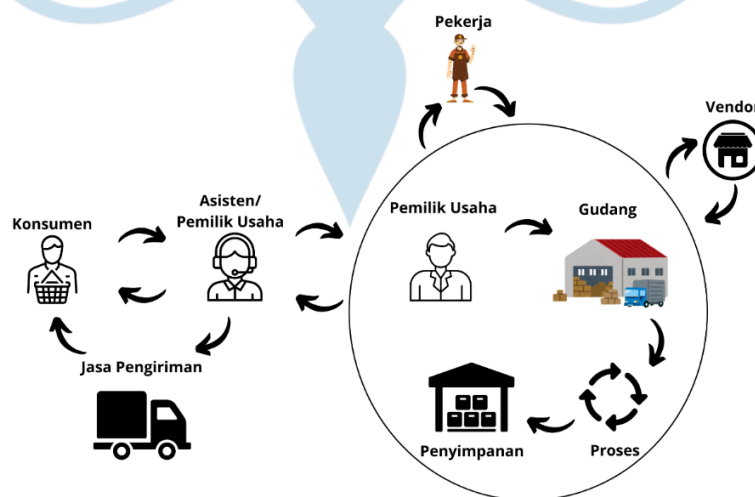
Selain itu, UMKM X juga melayani permintaan untuk pembuatan alat musik berdawai lain seperti bass, biola ukulele serta menyediakan layanan perbaikan dan perawatan gitar. UMKM X juga memberikan garansi untuk gitar *custom* yang dibuat di UMKM X dan layanan perbaikan gitar. Lokasi UMKM X terletak di Maguwoharjo, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. UMKM X saat ini memiliki satu orang pekerja yang membantu dalam aktivitas memproduksi gitar dan satu asisten yang membantu mengurus pengiriman. UMKM X beroperasi dari hari Senin sampai hari Sabtu, dengan jam operasi pukul 10.00 WIB hingga 17.00 WIB. UMKM X berdiri sejak tahun 1993 yang hingga saat ini telah berjalan selama kurang lebih 30 tahun.

Pelanggan dapat melakukan pemesanan dengan dua cara, yaitu mengunjungi lokasi atau melalui aplikasi *WhatsApp*. Pelanggan yang datang langsung ke toko UMKM X dapat berdiskusi langsung dengan pemilik usaha. Setelah pelanggan melakukan pemesanan, uang muka akan diminta khusus untuk pemesanan gitar *custom* serta perbaikan gitar yang cukup rumit. Namun, pembayaran uang muka tidak perlu dilakukan untuk perbaikan gitar yang dapat diselesaikan dengan cepat. Untuk memastikan ketersediaan bahan, pemilik usaha akan melakukan pengecekan persediaan di gudang terlebih dahulu sebelum memulai proses perbaikan atau pembuatan gitar *custom*. Apabila persediaan yang ada di gudang habis, pemilik usaha akan meminta asisten melakukan pembelian bahan baku dan komponen. Proses pembuatan gitar *custom* biasanya membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga pemilik usaha akan menghubungi pekerja untuk membantu dalam proses pembuatannya, sedangkan untuk perbaikan gitar biasanya dilakukan oleh pemilik usaha saja. Pesanan yang telah selesai akan disimpan ditempat penyimpanan sembari menghubungi atau menunggu pelanggan untuk mengambil pesanan. Apabila pelanggan tidak memungkinkan untuk mengambil pesanan di lokasi, UMKM X dapat mengirimkan pesanan dengan bantuan jasa pengiriman. Gambar 1.1 menjelaskan proses pemesanan ketika pelanggan mengunjungi lokasi.



Gambar 1.1. Pemesanan Offline di UMKM X

Pelanggan yang melakukan pemesanan melalui *WhatsApp* merupakan pelanggan yang ingin membuat gitar *custom* atau perbaikan gitar tetapi berada diluar Yogyakarta. Proses diskusi dilakukan secara *online* melalui *WhatsApp* dengan mengirimkan model gitar yang ingin dibuat atau keluhan kerusakan gitar konsumen. Pelanggan akan melakukan pembayaran uang muka, kemudian pemilik usaha akan melakukan proses pengerjaan. Setelah pesanan pelanggan selesai, asisten pemilik usaha akan mengirimkan pesanan melalui jasa kirim untuk dikirim ke konsumen. Adapun proses pemesanan melalui *WhatsApp* memiliki kesamaan dengan proses pemesanan langsung di lokasi, Gambar 1.2 menjelaskan proses pemesanan melalui *WhatsApp*.



Gambar 1.2. Proses Pemesanan Melalui *WhatsApp* di UMKM X

1.2. Penelusuran Masalah

Pemilik usaha berperan dalam pembuatan alat musik gitar, perbaikan gitar, melayani pelanggan yang datang langsung ke tempat usaha dan yang menghubungi lewat *WhatsApp*. Melalui wawancara dengan pemilik usaha, permasalahan yang dialami oleh UMKM X adalah permintaan penggunaan jasa (layanan) yang cenderung sepi. Kondisi ini juga didukung dengan adanya data penggunaan jasa reparasi gitar, pembuatan gitar *custom* dan gitar mentah yang ditunjukkan oleh pemilik usaha dalam bentuk nota.

Tabel 1.1. Data Jasa Reparasi Gitar dari Maret 2023 – Maret 2025

Bulan dan Tahun	Jumlah Reparasi Gitar (Layanan)	Pendapatan (Rp)
Maret 2023	4	Rp 2,100,000
April 2023	13	Rp 4,980,000
Mei 2023	13	Rp 3,380,000
Juni 2023	10	Rp 2,540,000
Juli 2023	12	Rp 3,305,000
Agustus 2023	15	Rp 4,490,000
September 2023	10	Rp 3,215,000
Oktober 2023	8	Rp 2,800,000
November 2023	14	Rp 5,740,000
Desember 2023	8	Rp 2,875,000
Total	107	Rp35,425,000
Januari 2024	9	Rp 1,535,000
Februari 2024	4	Rp 1,000,000
Maret 2024	12	Rp 2,665,000
April 2024	10	Rp 2,330,000
Mei 2024	12	Rp 3,695,000
Juni 2024	6	Rp 3,820,000
Juli 2024	13	Rp 4,235,000
Agustus 2024	12	Rp 3,465,000
September 2024	11	Rp 3,960,000
Oktober 2024	8	Rp 1,620,000
November 2024	10	Rp 2,360,000
Desember 2024	10	Rp 2,200,000
Total	117	Rp32,885,000
Januari 2025	4	Rp 765,000
Februari 2025	4	Rp 970,000
Maret 2025	5	Rp 1,520,000
Total	13	Rp 3,255,000

Terjadi penurunan pendapatan layanan reparasi gitar yang ditunjukkan pada Tabel 1.1. Pada Maret – Desember 2023, jumlah reparasi gitar yang tercatat sebanyak 107 layanan dengan total pendapatan kotor (*revenue*) Rp35.425.000. Pada Januari – Desember 2024, terjadi peningkatan jumlah reparasi gitar menjadi 117 layanan akan tetapi total pendapatan kotor (*revenue*) menurun menjadi Rp32.885.000.

Tabel 1.2 merupakan jumlah order penggunaan jasa pembuatan gitar *custom* dari Maret 2023 sampai dengan Maret 2025.

Tabel 1.2. Data Jasa Pembuatan Gitar Custom dari Maret 2023 – Maret 2025

Bulan	Jumlah Gitar Custom (Layanan)	Pendapatan Gitar Custom (Rp)
Maret 2023	0	Rp -
April 2023	1	Rp 2,550,000
Mei 2023	0	Rp -
Juni 2023	1	Rp 1,300,000
Juli 2023	0	Rp -
Agustus 2023	0	Rp -
September 2023	0	Rp -
Oktober 2023	0	Rp -
November 2023	0	Rp -
Desember 2023	1	Rp 7,200,000
Total	3	Rp 11,050,000
Januari 2024	0	Rp -
Februari 2024	1	Rp 6,500,000
Maret 2024	0	Rp -
April 2024	0	Rp -
Mei 2024	0	Rp -
Juni 2024	0	Rp -
Juli 2024	1	Rp 2,800,000
Agustus 2024	0	Rp -
September 2024	0	Rp -
Oktober 2024	2	Rp 15,700,000
November 2024	0	Rp -
Desember 2024	0	Rp -
Total	4	Rp 25,000,000
Januari 2025	0	Rp -
Februari 2025	0	Rp -
Maret 2025	0	Rp -
Total	0	Rp -

Permintaan pembuatan gitar *custom* pada Tabel 1.2, hanya tercatat 3 unit pada tahun 2023 dengan total pendapatan kotor (*revenue*) Rp11.050.000 dan 4 unit pada tahun 2024 dengan total pendapatan kotor (*revenue*) Rp25.000.000. Menurut pemilik usaha permintaan pembuatan gitar *custom* yang rendah disebabkan oleh pelanggan potensial yang cenderung membeli gitar siap jadi dari beberapa merek gitar lokal yang sedang populer dan viral seperti merek gitar Dlux yang populer dengan gitar transkustiknya dan merek gitar Bromo yang terkenal dengan gitar akustiknya. Kompetitor yang terdapat di Yogyakarta juga merupakan salah satu faktor penyebab permintaan gitar *custom* di UMKM X rendah.

Tabel 1.3 merupakan jumlah order penggunaan jasa pembuatan gitar mentah dari Maret 2023 sampai dengan Maret 2025.

Tabel 1.3. Data Jasa Pembuatan Gitar Mentah dari Maret 2023 – Maret 2025

Bulan	Jumlah Gitar Mentah (Layanan)	Gitar Mentah
Maret 2023	0	Rp -
April 2023	2	Rp 5,075,000
Mei 2023	0	Rp -
Juni 2023	0	Rp -
Juli 2023	0	Rp -
Agustus 2023	0	Rp -
September 2023	0	Rp -
Oktober 2023	0	Rp -
November 2023	2	Rp 3,200,000
Desember 2023	0	Rp -
Total	4	Rp 8,275,000
Januari 2024	0	Rp -
Februari 2024	0	Rp -
Maret 2024	0	Rp -
April 2024	0	Rp -
Mei 2024	0	Rp -
Juni 2024	0	Rp -
Juli 2024	0	Rp -
Agustus 2024	0	Rp -
September 2024	0	Rp -
Oktober 2024	0	Rp -
November 2024	0	Rp -
Desember 2024	0	Rp -
Total	0	Rp -

Tabel 1.3. Lanjutan

Bulan	Jumlah Gitar Mentah (Layanan)	Gitar Mentah
Januari 2025	0	Rp -
Februari 2025	0	Rp -
Maret 2025	0	Rp -
Total	0	Rp -

Berdasarkan Tabel 1.3, permintaan pembuatan gitar mentah hanya berjumlah 4 unit pada tahun 2023 dengan total pendapatan kotor (*revenue*) Rp8.275.000.

Data penggunaan jasa reparasi gitar, pembuatan gitar *custom* dan gitar mentah tersebut divisualisasikan dalam bentuk grafik yang dapat dilihat pada Gambar 1.3.



Gambar 1.3. Grafik Penggunaan Jasa dari Maret 2023 – Maret 2025

Harapan dari pemilik usaha untuk UMKM X adalah adanya peningkatan pesanan gitar *custom* dengan adanya nama merek usaha pada bagian kepala atau *headstock* gitar yang dipesan.

Dalam UMKM X, asisten pemilik usaha merupakan anak dari pemilik UMKM X. Asisten pemilik usaha berperan untuk mengurus pengiriman pesanan gitar *custom* ke luar Yogyakarta dan melakukan pemesanan bahan baku yang diperlukan oleh pemilik usaha. Permasalahan yang didapatkan setelah melakukan wawancara dengan asisten pemilik usaha adalah terkait pelanggan yang berkunjung ke UMKM

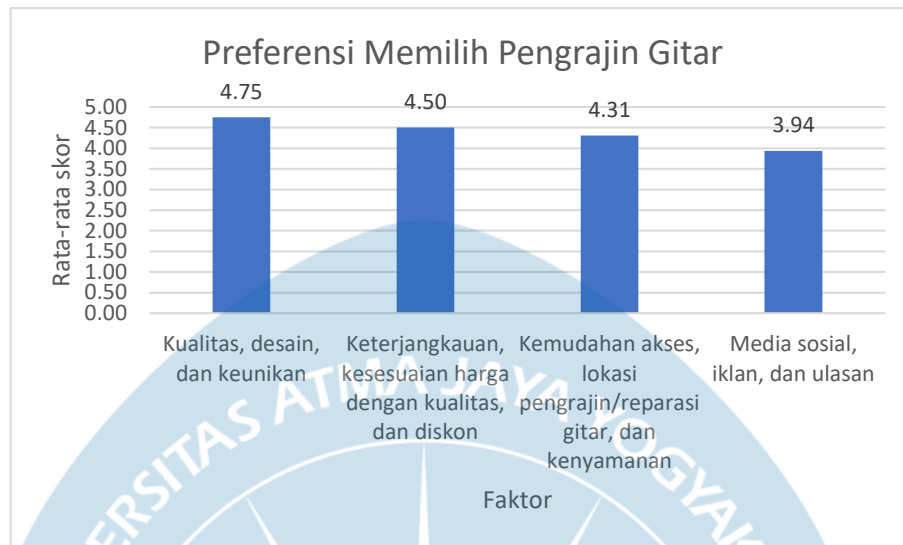
X relatif sama atau tidak ada pelanggan baru. UMKM X memiliki media sosial *Instagram* yang sudah tidak dapat diakses dan nonaktif sejak 2017 karena keterbatasan pengelolaan. UMKM memiliki *fanbase* di media sosial *Facebook* yang dikelola oleh *fanbase* atau penggemar dari UMKM X yang turut membantu dalam melakukan promosi. Adapun isi dari *fanbase* tersebut adalah dokumentasi berupa foto, video dan informasi dari konsumen yang sedang mengunjungi UMKM X. Terdapat juga beberapa akun yang menawarkan gitar yang pernah dibuat di UMKM X untuk dijual kembali. Promosi yang dilakukan UMKM X saat ini meliputi dukungan promosi berbasis penggemar dan rekomendasi antar pelanggan. Adapun harapan dari asisten terhadap UMKM X adalah dapat lebih dikenal oleh pengguna gitar dan memiliki pegawai khusus yang membantu dalam promosi.

Penulis melakukan survei untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang disediakan oleh UMKM X. Survei ini dilakukan secara online dengan menggunakan bantuan *Google Form*. Penyebaran kuesioner dimulai pada tanggal 3 April 2025 sampai dengan 14 April 2025. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menghubungi pelanggan UMKM X melalui aplikasi *WhatsApp* dengan nomor kontak yang diberikan oleh pemilik usaha, membuat postingan di Komunitas Musik & Band Jogja serta *Fanbase* UMKM X yang terdapat di *Facebook*.

Survei kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang disediakan oleh UMKM X terbagi menjadi lima bagian. Bagian pertama survei merupakan pertanyaan mengenai identitas dari responden yang mengisi kuesioner. Kuesioner diisi oleh 16 responden (14 laki-laki dan 2 perempuan). Umur responden yang mengisi kuesioner adalah 21 hingga 30 tahun (11 responden), 31 hingga 40 tahun (3 responden), 41 hingga 50 tahun (1 responden) dan rentang umur di bawah 20 tahun (1 responden). Pekerjaan dari responden terdiri dari mahasiswa/pelajar, pegawai swasta, profesi, pengusaha, *freelancer*, pengajar gitar dan film *composer*. Domisili responden berada di Yogyakarta, Surabaya, Salatiga, Riau, Jakarta dan Boyolali. Adapun 16 responden yang mengisi kuesioner memiliki ketertarikan dan minat terhadap produk alat musik.

Bagian kedua survei berisi pertanyaan terkait dengan preferensi yang dicari oleh responden yang memiliki ketertarikan dan minat terhadap alat musik seperti gitar listrik, gitar akustik dan bass, ketika memilih jasa pengrajin gitar. Berikut

merupakan urutan preferensi responden dalam memilih jasa pengrajin gitar (luthier gitar) atau tempat reparasi gitar yang dapat dilihat pada Gambar 1.4.



Gambar 1.4. Urutan Preferensi Responden dalam Memilih Pengrajin Gitar

Bagian ketiga survei terdapat pertanyaan untuk mengkonfirmasi bahwa responden pernah menggunakan jasa UMKM X. Pada bagian ketiga kuesioner, sebanyak 7 responden pernah menggunakan jasa atau produk dari UMKM X. Responden mengetahui keberadaan UMKM X dari media sosial, rekomendasi teman atau keluarga serta mencari lokasi UMKM X secara mandiri. Produk atau layanan yang pernah digunakan oleh responden adalah pembuatan gitar *custom*, perbaikan gitar, modifikasi gitar dan konsultasi dimensi *neck* gitar. Frekuensi responden yang pernah menggunakan jasa UMKM X ada sebanyak 1 kali (2 responden), 2 sampai 3 kali (2 responden), 4 sampai 5 kali (1 responden) dan lebih dari 5 kali (2 responden).

Bagian keempat terdapat pertanyaan mengenai kepuasan terhadap produk dan layanan bagi responden yang pernah menggunakan jasa UMKM X, yang dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati. Dari hasil survei yang dilakukan, responden yang pernah menggunakan jasa UMKM X menilai bahwa produk dan layanan yang disediakan sudah sangat baik. Akan tetapi, terdapat satu responden mengeluhkan UMKM X yang jarang memberikan pembaruan secara berkala mengenai progres pengerjaan pesanan pada dimensi daya tanggap.

Bagian kelima survei merupakan saran dan harapan yang dapat diberikan responden terhadap UMKM X. Responden yang pernah menggunakan produk

atau jasa UMKM X memberikan harapan agar UMKM X lebih aktif dalam edukasi di platform media sosial, harapan untuk mencintai dan menggunakan produk Indonesia khususnya UMKM X, mengutamakan kenyamanan dan kepresisian, menyelenggarakan pameran, serta dapat mengendorse eross, jikustik dan band yang terdapat di Yogyakarta.

Penulis juga melakukan observasi dari beberapa ulasan yang tersebar melalui media sosial seperti ulasan *Google*, *Instagram*, *Youtube* dan *Facebook*. Berikut merupakan ulasan yang tersebar di media sosial mengenai UMKM X yang dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4. Ulasan di Media Sosial Mengenai UMKM X

Sumber	Keluhan
Ulasan Google	Keluhan kenaikan harga setting (setup) gitar yang signifikan
	Kualitas setting (setup) gitar yang kurang optimal
<i>Instagram</i>	Informasi alamat, kontak dan harga yang dinilai kurang jelas
Youtube	Kualitas kerja dinilai kurang konsisten
	Waktu penyelesaian pesanan gitar <i>custom</i> yang lama
	Ketersediaan informasi alamat dan kontak dinilai kurang memadai
Facebook	Ketersediaan informasi alamat dan kontak dinilai kurang memadai

Berdasarkan hasil observasi yang terdapat di media sosial terdapat beberapa keluhan dari pelanggan, yaitu mengenai kenaikan harga *setting (setup)* gitar, kualitas dari setup gitar yang kurang detail (*buzzing*), informasi mengenai usaha yang kurang jelas dan waktu penyelesaian gitar *custom* yang cukup lama.

Dalam UMKM X, pekerja atau pegawai produksi membantu pemilik usaha dalam pembuatan gitar *custom*. Pemilik usaha akan menghubungi pegawai ketika pesanan gitar *custom* atau gitar mentah dalam jumlah yang besar. Pembuatan gitar *custom* atau gitar mentah dalam jumlah besar membutuhkan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu, pemilik usaha membutuhkan bantuan pekerja dalam produksi. Selain membantu produksi, pegawai pada saat ini bekerja juga sebagai buruh bangunan apabila tidak dipanggil oleh pemilik usaha. Permasalahan yang dialami oleh pekerja produksi adalah permintaan gitar *custom* dan gitar mentah yang sepi, sehingga pekerja tidak dipanggil atau tidak dilibatkan untuk membantu dalam produksi pembuatan gitar *custom* dan gitar mentah. Adapun harapan pekerja produksi untuk UMKM X adalah permintaan gitar *custom* dan gitar mentah

dapat meningkat sehingga pekerja produksi dapat dipanggil oleh pemilik usaha untuk membantu dalam produksi pembuatan gitar *custom* atau gitar mentah.

Tabel 1.5 merupakan ringkasan peran dan permasalahan yang dialami pemangku kepentingan yang terlibat di UMKM X.

Tabel 1.5. Rekap Permasalahan di UMKM X

Pemangku Kepentingan	Peran	Permasalahan
Pemilik usaha	Pembuat alat musik gitar (alat musik berdawai), melayani pelanggan yang datang langsung ke tempat usaha dan WhatsApp	Sepinya permintaan jasa
		Persaingan dengan kompetitor
Asisten pemilik usaha	Mengurus pengiriman pesanan gitar ke luar kota dan melakukan pemesanan bahan baku yang diperlukan pemilik usaha untuk produksi	Pelanggan yang berkunjung relatif sama
Pelanggan	Pengguna jasa	Keluhan terkait jarang adanya update proses pesanan gitar <i>custom</i> yang dilakukan UMKM X
		Keluhan mengenai kenaikan harga setting (setup) gitar yang signifikan
		Kualitas kerja UMKM X dinilai kurang konsisten
		Waktu penyelesaian pesanan gitar <i>custom</i> UMKM X yang cukup lama
		Tidak adanya informasi alamat, kontak dan harga UMKM X
Pegawai/Pekerja Produksi	Membantu pemilik usaha dalam produksi gitar <i>custom</i> atau gitar mentah	Sepinya permintaan jasa gitar <i>custom</i> dan gitar mentah sehingga tidak dipanggil untuk produksi

Kontradiksi antara permasalahan dan harapan yang dimiliki oleh para pemangku kepentingan adalah sebagai berikut:

a. Asisten Pemilik Usaha, Pelanggan dan Pemilik Usaha

Menambah pegawai khusus promosi usaha agar dapat lebih dikenal oleh pengguna gitar. Pelanggan berharap UMKM X lebih aktif di media sosial dan sering memberikan update progres pembuatan atau perbaikan gitar. Rendahnya volume permintaan layanan menyebabkan UMKM X tidak dapat merekrut pegawai baru.

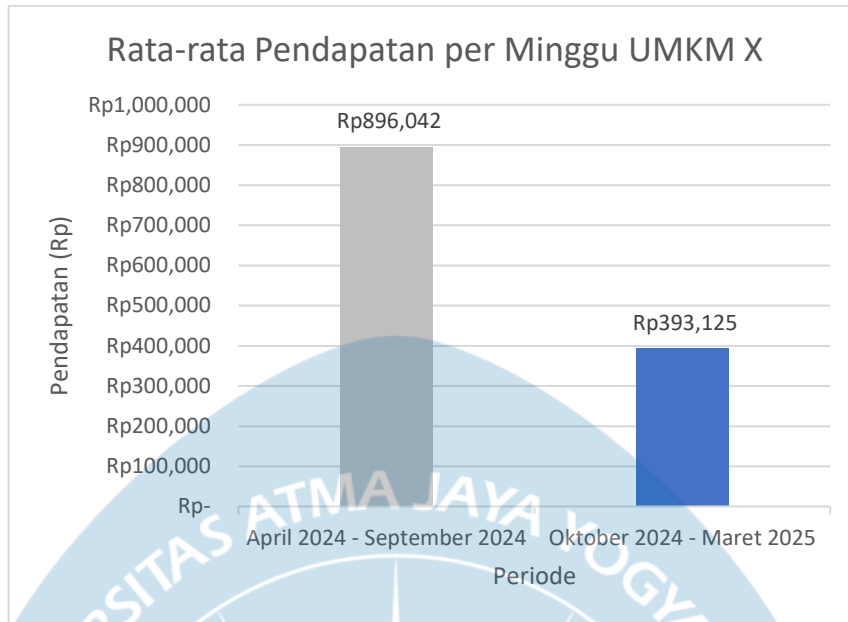
b. Pelanggan dan Pemilik Usaha

Pelanggan berharap gitar *custom* dapat selesai lebih cepat, serta kualitas perbaikan atau reparasi gitar dapat lebih konsisten. UMKM X tidak dapat menambah mesin dan peralatan yang lebih modern dan membuat proses produksi menjadi otomatisasi karena nilai yang ingin diberikan kepada pelanggan adalah

proses *handmade*. Pemilik usaha juga tidak dapat menambah pekerja produksi untuk membantu dalam pembuatan gitar *custom* karena keterbatasan biaya.

Terdapat 9 permasalahan dari hasil penelusuran yang dilakukan, langkah selanjutnya adalah menentukan permasalahan yang akan diselesaikan. Beberapa pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan UMKM X, seperti keluhan kenaikan harga, kualitas settingan yang dinilai kurang konsisten, jarang memberikan update pesanan kepada pelanggan, waktu penyelesaian gitar *custom* yang cukup lama, kualitas kerja yang dinilai kurang konsisten dan informasi usaha yang kurang informatif. UMKM X juga menghadapi persaingan dengan kompetitor yang mampu menjangkau pelanggan dengan memperkenalkan layanan dengan baik. Pelanggan yang berkunjung ke UMKM X relatif sama karena terbatasnya informasi mengenai layanan yang ditawarkan UMKM X. Berbagai permasalahan yang ada berdampak pada penurunan pendapatan jasa UMKM X dan hal tersebut menyebabkan tidak adanya pelanggan baru yang signifikan.

Berdasarkan data penggunaan jasa yang ditunjukkan oleh pemilik usaha keunggulan dari UMKM X adalah pada layanan reparasi gitar. Permintaan layanan dari reparasi gitar selalu ada setiap bulannya dibandingkan dengan layanan pembuatan gitar *custom* dan gitar mentah yang dapat dilihat pada grafik Gambar 1.3. Oleh karena itu, fokus masalah yang ingin diselesaikan adalah meningkatkan pendapatan dari jasa reparasi gitar. Pendapatan yang dimaksud adalah pendapatan kotor (*revenue*) yang diperoleh dari layanan jasa reparasi gitar sebelum dikurangi biaya operasional maupun produksi. Hal ini disebabkan data yang diperoleh dari pemilik usaha yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 merupakan data pendapatan kotor (*revenue*) dari hasil reparasi gitar. Data layanan jasa reparasi gitar enam bulan terakhir yaitu Oktober 2024 hingga Maret 2025 dijadikan acuan untuk meningkatkan pendapatan jasa (layanan) reparasi gitar sesuai dengan hasil diskusi bersama pemilik usaha yang dapat dilihat pada Gambar 1.5.



Gambar 1.5. Rata-rata Pendapatan per Minggu UMKM X Reparasi Gitar

Pendapatan rata-rata UMKM X dari layanan reparasi gitar Oktober 2024 hingga Maret 2025 adalah Rp393.125 per minggu, sedangkan April 2024 hingga September 2024 adalah Rp896.042 per minggu. Untuk mengembalikan pendapatan layanan reparasi gitar ke level periode April – September 2024, dibutuhkan peningkatan sebesar 128%. Namun, target ini sulit dicapai dengan mempertimbangkan kondisi pendapatan enam bulan terakhir. Maka target peningkatan pendapatan ditetapkan sebesar 30% sesuai dengan hasil diskusi dengan pemilik usaha dengan mempertimbangkan pendapatan reparasi gitar enam bulan terakhir.

Target pendapatan = Pendapatan Awal + (Pendapatan Awal x Persentase Kenaikan)

$$\text{Target pendapatan} = \text{Rp}393.125 + (\text{Rp}393.125 \times 30\%)$$

$$\text{Target pendapatan} = \text{Rp}393.125 + \text{Rp}117.937$$

$$\text{Target pendapatan} = \text{Rp}511.062$$

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan penelusuran masalah, masalah utama yang dihadapi UMKM X adalah pendapatan reparasi gitar yang menurun.

1.4. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan pendapatan reparasi gitar per minggu sebesar 30% dari pendapatan 6 bulan terakhir yaitu menjadi Rp511.062 dari hasil diskusi dan pertimbangan bersama pemangku kepentingan yang merujuk pada data historis penggunaan jasa reparasi gitar.

1.5. Batasan Tugas Akhir

Berikut merupakan batasan yang terdapat pada Tugas Akhir ini:

- a. Data penggunaan jasa yang digunakan merupakan data yang diperoleh dari pemilik usaha dari bulan Maret 2023 hingga Maret 2025, hal ini disebabkan oleh keterbatasan pencatatan nota yang lengkap pada periode sebelumnya.
- b. UMKM X tidak dapat melakukan pemindahan lokasi usaha dan menambah tenaga kerja dalam implementasi.
- c. UMKM tidak dapat mengubah harga layanan, menambah diskon serta menggunakan iklan berbayar (ads).