

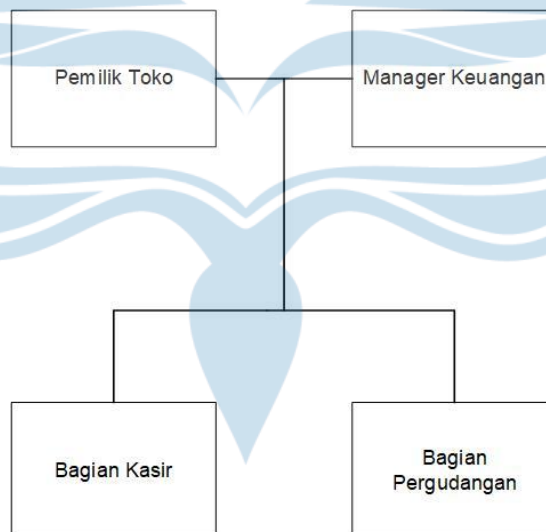
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri ritel memiliki peran penting dalam perkenomian, baik dalam skala global maupun nasional. Peran tersebut tidak terlepas dari penghubung antara produsen dan konsumen dalam distribusi barang maupun jasa. Selain menyediakan berbagai kebutuhan konsumen, industri ritel juga menjadi penopang utama bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) (Raharja dkk. 2021). Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat dan tantangan ekonomi yang terus berkembang, banyak UMKM mengalami penurunan omset yang signifikan.

Salah satu UMKM yang mengalami fenomena tersebut adalah Toko UF Grosir yang terletak di tengah kota Yogyakarta. Toko UF Grosir menawarkan berbagai produk lokal seperti makanan, minuman, *frozen food*, bumbu, sembako, alat tulis kantor (ATK), perkakas, *toiletries*, dan lainnya. Ibu Dara selaku pemilik toko memiliki dua karyawan yang bertugas sebagai kasir dan kepala gudang. Berikut merupakan struktur organisasi dari Toko UF Grosir.

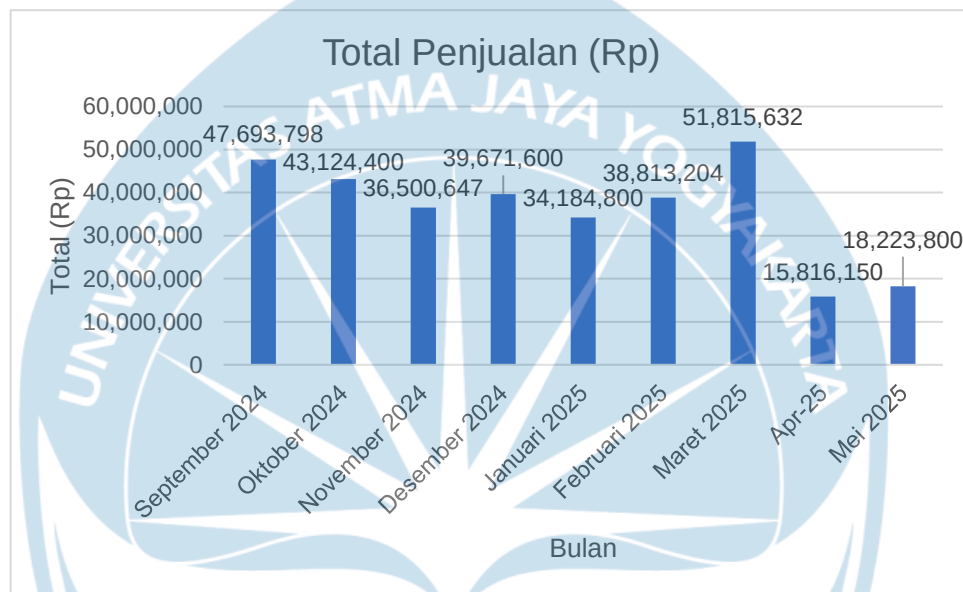


Gambar 1.1. Struktur Organisasi

Berdasarkan Gambar 1.1, telah diketahui terdapat tiga *stakeholder* yang dimiliki oleh Toko UF Grosir. Pemilik toko yang merangkap menjadi manajer keuangan bertugas untuk mengelola dan bertanggung jawab atas operasional toko dan mengatur keuangan seperti pendapatan secara penuh. Hal ini disebabkan pemilik toko merupakan pasangan suami-istri yang bekerja sama untuk operasional toko.

Selanjutnya, terdapat bagian kasir yang bertugas untuk mengoperasikan mesin kasir, menangani komplain dari konsumen, dan mencatat data penjualan. Terakhir, terdapat bagian pergudangan yang bertugas untuk mengawasi penerimaan, pengiriman, dan penyimpanan barang di gudang agar ketersediaan stok tetap terjamin.

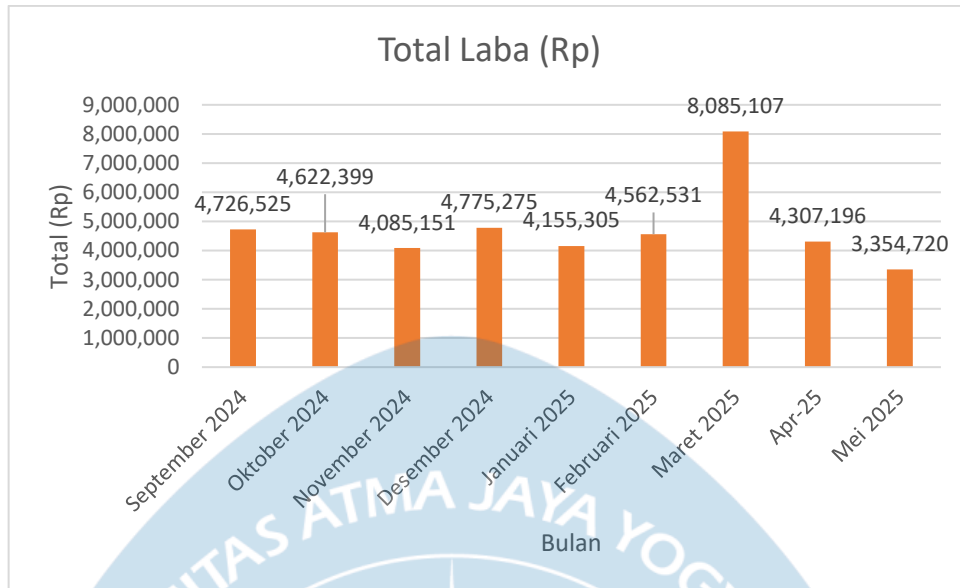
Semenjak bulan September tahun 2024, toko mengalami penurunan omset yang dapat dilihat pada grafik berikut.



Gambar 1.2. Grafik Total Penjualan

Berdasarkan grafik yang ditampilkan pada Gambar 1.2, telah diketahui bahwa toko mendapatkan total penjualan setiap bulannya. Grafik tersebut menunjukkan bahwa datanya fluktuatif, dimana data mengalami perubahan yang naik maupun turun dari bulan September 2024 sampai bulan Mei 2025. Total penjualan tertinggi diperoleh pada bulan Maret 2025 sebesar Rp 51.815.632 disebabkan pada bulan tersebut merupakan bulan puasa, sedangkan total penjualan terendah terjadi pada bulan April 2025 sebesar Rp 15.816.150.

Total penjualan yang diperoleh tidak jauh dari laba yang didapatkan setiap bulannya. Grafik laba dapat dilihat pada Gambar 1.3. Laba diperoleh dari selisih antara biaya modal dan harga jual dari setiap produk yang dijual. Total laba tertinggi diperoleh pada bulan Maret 2025 sebesar Rp 8.085.107, sedangkan total laba terendah terjadi pada bulan Mei 2025 sebesar Rp 3.354.720.

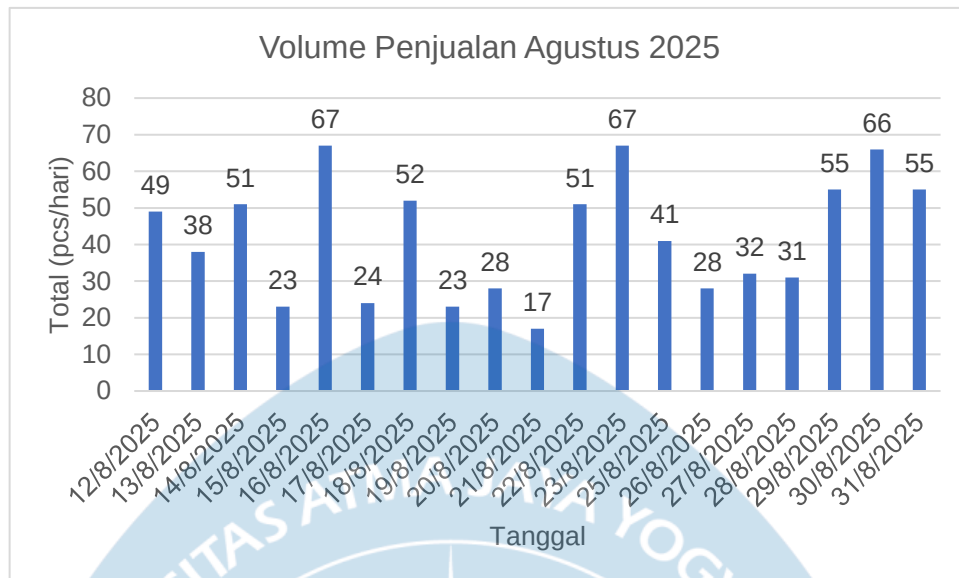


Gambar 1.3. Grafik Laba

Pada bulan Maret, toko mengalami kenaikan omset disebabkan bulan tersebut bertepatan dengan bulan puasa, sehingga banyak pelanggan yang berbelanja di Toko UF Grosir. Penurunan omset mengakibatkan seluruh keuntungan hanya berputar untuk menjadi modal membeli barang dagangan di agen atau *reseller*, tanpa adanya keuntungan bersih yang dapat disisihkan. Rendahnya tingkat penjualan produk juga berdampak pada arus kas karena banyak barang yang membutuhkan waktu lama untuk terjual. Analisis dilakukan menggunakan data volume penjualan pada bulan Agustus 2025 yang dapat dilihat pada Tabel 1.1. Data yang digunakan hanya 3 minggu yang dimulai dari 12 – 31 Agustus 2025 karena data penjualan sebelum periode tersebut belum sempat *dibackup* oleh pihak toko.

Tabel 1.1. Volume Penjualan Agustus 2025

No	Tanggal	Volume Penjualan (pcs)											Total (pcs/hari)
		Frozen Food	Atk	Lainnya	Bumbu	Perkakas	Sabun	Makanan	Toiletries	Minuman	Sembako	Beras	
1	12/8/2025	7	0	7	1	0	0	18	5	5	6	0	49
2	13/8/2025	0	0	1	7	0	1	9	2	8	9	1	38
3	14/8/2025	5	2	8	0	0	0	12	4	9	8	3	51
4	15/8/2025	9	0	2	0	0	0	1	2	6	1	2	23
5	16/8/2025	16	0	7	0	0	1	14	2	13	11	3	67
6	17/8/2025	2	0	5	1	1	0	4	0	8	1	2	24
7	18/8/2025	13	0	4	0	1	0	12	2	11	8	1	52
8	19/8/2025	1	0	2	1	0	1	11	0	5	2	0	23
9	20/8/2025	3	0	5	0	1	0	5	0	7	5	2	28
10	21/8/2025	6	0	3	0	0	0	4	0	1	3	0	17
11	22/8/2025	12	0	2	2	3	0	8	5	10	9	0	51
12	23/8/2025	11	0	9	0	4	0	23	1	13	5	1	67
14	25/8/2025	9	0	7	2	0	0	3	4	5	10	1	41
15	26/8/2025	0	0	4	1	0	0	7	0	5	7	4	28
16	27/8/2025	4	0	4	1	0	0	6	1	0	14	2	32
17	28/8/2025	3	0	3	3	0	0	11	0	3	6	2	31
18	29/8/2025	4	0	6	9	0	0	10	4	5	12	5	55
19	30/8/2025	18	1	3	0	0	1	12	5	9	17	0	66
20	31/8/2025	16	0	2	0	2	1	9	0	11	14	0	55



Gambar 1.4. Grafik Volume Penjualan Agustus 2025

Selain itu, hasil pengamatan terhadap data penjualan harian pada bulan Agustus 2025 menunjukkan bahwa volume penjualan di Toko UF Grosir mengalami fluktuasi dari hari ke hari sebagaimana ditampilkan pada Gambar 1.4. Nilai penjualan harian yang tidak stabil mengindikasikan bahwa kinerja penjualan produk belum berjalan optimal. Beberapa kategori produk mengalami pergerakan penjualan yang cepat, sedangkan sebagian lainnya justru lambat terjual. Sebagaimana terlihat pada Tabel 1.1, terdapat kategori alat tulis kantor (ATK) yang hanya terjual sebanyak 3 pcs selama periode tiga minggu, sedangkan pada kategori lain seperti makanan terjual hingga 191 pcs pada periode yang sama.

1.2. Penelurusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan ketiga *stakeholder* yang terdiri dari pemilik toko, karyawan bagian kasir dan karyawan bagian pergudangan, telah diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada Toko UF Grosir. Pemilihan *stakeholder* tersebut berdasarkan peran masing-masing karyawan dalam operasional toko. Pemilik toko memiliki pandangan menyeluruh terhadap manajemen toko dan pengambilan keputusan. Karyawan yang bertugas sebagai kasir berinteraksi secara langsung dengan pelanggan serta menangani proses transaksi penjualan, sehingga memahami dinamika pelayanan dan alur keluar barang. Sementara itu, karyawan bagian pergudangan bertanggung jawab atas penerimaan dan penyimpanan barang disebabkan karyawan tersebut memiliki

tanggung jawab atas kegiatan *stock opname* yang dilakukan setiap minggunya untuk menjaga ketersediaan produk. Dengan adanya ketiga *stakeholder*, penelurusan masalah yang diperoleh mencerminkan kondisi atau masalah yang dihadapi toko secara nyata.

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, dapat diamati bahwa terdapat beberapa kategori produk yang memiliki volume penjualan relatif rendah dibandingkan kategori lainnya. Produk seperti ATK, bumbu, perkakas, dan sabun hanya terjual dalam jumlah sedikit setiap harinya, bahkan pada beberapa hari tidak mengalami penjualan sama sekali. Rata-rata penjualan untuk keempat kategori tersebut hanya berkisar 1–2 pcs per hari, bahkan terdapat beberapa hari di mana tidak ada penjualan sama sekali. Selama bulan Agustus 2025, total penjualan untuk kategori bumbu hanya 40 pcs, perkakas 17 pcs, dan ATK hanya 3 pcs. Pemilik toko mengeluhkan bahwa barang-barang seperti itu sering kali menumpuk di rak dalam waktu lama hingga berdebu, sehingga pelanggan menjadi enggan untuk membeli. Selain itu, beberapa produk musiman seperti perlengkapan sekolah hanya laku di waktu tertentu, sedangkan di luar musim permintaan cenderung menurun drastis.

Dari hasil wawancara dengan pemilik toko, beliau menjelaskan bahwa meskipun pengunjung toko cukup ramai sebanyak 35–40 orang per hari, barang-barang yang jarang laku terlihat menumpuk di etalase dan tidak diganti dalam waktu lama. Beberapa produk bahkan terlihat berdebu karena tidak tersentuh oleh pelanggan. Pemilik juga menyebutkan bahwa penataan barang dilakukan secara sederhana tanpa adanya standar atau SOP yang baku, sehingga produk hanya dikelompokkan berdasarkan jenis umum seperti makanan, minuman, sembako, dan lain-lain. Akibatnya, pelanggan sering kesulitan menemukan barang yang dicari, terutama untuk produk musiman atau yang jarang dibeli.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan kasir, diketahui bahwa area *display* produk masih terlihat kurang rapi dan bercampur antara produk konsumsi dan non-konsumsi. Misalnya, sabun pencuci piring dan detergen ditempatkan berdekatan dengan produk makanan seperti mie instan dan saus yang dapat dilihat pada Gambar 1.5.



Gambar 1.5. Etalase 1

Hal ini membuat pelanggan kesulitan menemukan barang yang dibutuhkan karena tidak ada pengelompokan yang jelas. Selain itu, terdapat produk berupa sandal jepit yang diletakkan dalam satu etalase yang sama dengan sembako, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.6.



Gambar 1.6. Etalase 3

Karyawan bagian kasir juga menambahkan bahwa produk-produk kiloan dan eceran sering tampak berantakan karena tidak ditata ulang setelah pembeli memilih barang. Karyawan hanya melakukan *restock* sesuai posisi sebelumnya tanpa memperhatikan kerapian tampilan *display*.

Adapun karyawan bagian pergudangan menjelaskan bahwa proses *stock opname* dilakukan secara manual setiap minggu, yang menyebabkan pencatatan data stok sering kali tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Produk lama masih tercatat aktif di sistem meskipun sudah tidak dijual. Selain itu, data barang yang tersimpan di sistem POS kurang valid karena masih terdapat banyak barang yang tidak lagi

dijual, tetapi masih tersimpan didalam *database* yang mengakibatkan *database* penuh dengan barang yang sudah tidak aktif. Untuk mengatasi produk yang sudah tidak dijual, data barang lama sering kali hanya diganti namanya tanpa menghapus informasi lama, seperti kasus margarin merek Forvita yang diganti menjadi Blue Band tanpa menonaktifkan data sebelumnya. Karyawan gudang juga menuturkan bahwa mereka hanya melakukan *restock* sesuai kebutuhan tanpa mempertimbangkan posisi atau kerapian tampilan produk di area penjualan.

Masalah lain yang diungkapkan oleh pemilik dan kasir adalah keterbatasan sistem POS yang digunakan. Sistem tersebut belum mendukung perubahan satuan penjualan dari kiloan ke eceran dan tidak memiliki fitur analisis produk terlaris. Hal ini menyulitkan pemilik dalam memantau pergerakan stok dan menentukan produk yang cepat laku. Beberapa transaksi bahkan masih dilakukan secara manual, terutama untuk barang promo atau produk yang belum terdaftar di sistem. Pihak atau *developer* yang menyediakan POS kurang bertanggung jawab dalam menangani keluhan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari ketiga *stakeholder*, maka permasalahan yang akan diambil adalah rendahnya tingkat penjualan produk di Toko UF Grosir.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil penelusuran masalah dan observasi, diperoleh rumusan masalah berupa terjadinya penurunan penjualan produk pada Toko UF Grosir yang ditunjukkan oleh menurunnya volume penjualan pada periode sebelumnya.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan dari penelitian adalah untuk meningkatkan jumlah penjualan produk sebesar 10%.

1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah untuk memfokuskan pembahasan supaya relevan dengan tujuan penelitian yang akan diuraikan sebagai berikut.

- a. Data penjualan yang dianalisis adalah data transaksi selama Januari - Februari 2025, dimana terjadinya penurunan jumlah omset di Toko UF Grosir.

- b. Data transaksi yang dianalisis merupakan data pada periode normal, yaitu tidak bertepatan dengan hari raya, libur nasional, atau *event* besar yang dapat mempengaruhi lonjakan penjualan secara signifikan.
- c. Produk yang dianalisis dibatasi pada produk yang dijual secara regular di toko seperti sembako, makanan, minuman, alat tulis kantor, dan kebutuhan rumah tangga, sedangkan produk titipan dari UMKM tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian.
- d. Implementasi solusi dilakukan tanpa mengubah posisi etalase yang sudah ada.

