

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Komputer dan aksesorisnya merupakan suatu barang yang memiliki manfaat didalamnya. Komputer sendiri merupakan barang yang membantu aktivitas manusia dalam mengolah data, mengirim informasi mencetak dokumen, alat komunikasi, dan pengiriman informasi. Kebutuhan komputer dan aksesorisnya meningkat pada saat daring, yang dimana semua kegiatan dilakukan secara daring salah satunya kegiatan pembelajaran. Pembelajaran daring sendiri diartikan sebagai suatu jaringan komputer yang saling terkoneksi satu dengan yang lainnya dengan bantuan jaringan yang ada (Hartanto, 2016). Dengan mulai adanya kebutuhan komputer dan aksesoris membuat toko dan perusahaan mulai menawarkan jasa mereka dalam jual beli komputer.

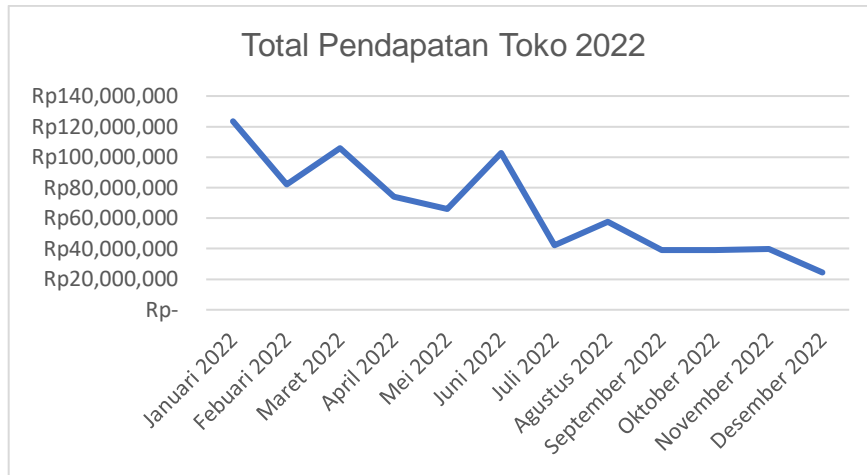
Jasa merupakan suatu kegiatan atau hal yang tidak berwujud namun dapat diidentifikasi, direncanakan dan dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi suatu permintaan dan kepuasan pelanggan. Jasa merupakan suatu proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas tidak berwujud, yang dimana terjadi didalam interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa serta sumber daya fisik barang atau sistem penyedia jasa, yang disediakan untuk menangani masalah pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2016). Salah satu bisnis yang menawarkan jasa nya adalah jasa bisnis ritel, bisnis ritel sendiri merupakan kegiatan bisnis yang melibatkan adanya penjualan barang ataupun jasa kepada konsumen baik dalam jumlah satuan maupun eceran. Sopiah dan E.M Sangadji (2016) menyebutkan ritel adalah suatu kegiatan yang menjual barang ataupun jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Toko X merupakan toko komputer yang sudah berdiri sejak 1999 dan berlokasi di Yogyakarta, dimana objek ini bergerak dibidang jasa dan ritel barang. Bisnis bidang jasa yang ada di perusahaan ini merupakan jasa bisnis retail dan melakukan sistem *assembly to order*. Kegiatan bisnis retail yang dilakukan oleh toko adalah jual beli barang yang diambil melalui *supplier*, sedangkan sistem *assembly to order* yang dilakukan adalah perakitan komputer dan CPU sesuai dengan keinginan *customer*. Toko X ini adalah salah satu toko yang dimana masih memasarkan dan menawarkan barang jualan mereka secara tidak meluas, pemasaran toko hanya dilakukan oleh pemilik menggunakan *whatsapp* pribadi.

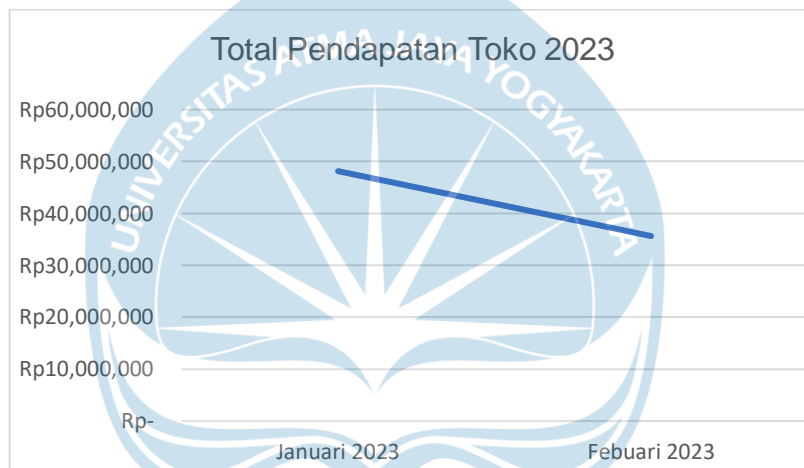
Serta Toko X hanya memiliki berjualan secara *offline store* yang artinya seluruh kegiatan jual beli masih dilakukan secara langsung dan bertatap muka dengan penjual.

Barang yang dijual oleh Toko X ini memiliki 2 jenis barang. Pertama, barang *ready stock* dimana barang ini akan selalu *ready* dan dapat langsung dibeli ditempat diantaranya adalah *flashdisk*, kabel HDMI, *mouse* (merk umum), *keyboard* (merk umum), SSD, *earphone*, SD card, kabel *charger*, CCTV dan Kabel LAN. Sedangkan untuk barang yang harus dipesan terlebih dahulu atau barang yang memiliki spesifikasi tertentu diantaranya adalah *notebook*, CPU, monitor, *printer* dan laptop. Penjualan dua jenis barang ini memiliki dampak positif dan negatif bagi perusahaan, salah satunya pada barang *ready stock* yang dimana jika barang *ready stock* tidak laku terjual maka barang tersebut akan menumpuk dan membuat adanya kerugian walaupun tidak banyak, hanya saja beberapa barang di toko menjadi barang dengan merk dan spek yang sudah tertinggal. Hal ini dikarenakan kebutuhan *customer* terhadap barang elektronik berbeda-beda dan mengikuti trend.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan tanggal 3 Oktober 2022, maka diketahui adanya permasalahan yang berkaitan dengan penurunan omset. Pada bulan Januari 2022, toko berhasil menjual sebanyak 87 unit barang *ready stock* dan 8 unit barang *by request*. Bulan Februari 2022 merupakan penjualan unit tertinggi untuk saat ini yaitu perusahaan berhasil menjual 134 unit barang. Namun penjualan perusahaan dibulan Juli 2022, Agustus 2022 dan September 2022 menurun yang dimana hanya berhasil menjual 71 unit, 62 unit, dan 42 unit dengan jenis barang berbeda-beda. Namun hingga hasil penjualan terbaru yang didapatkan yaitu Februari 2023 bahwa pendapatan dan jumlah barang yang berhasil dijual tidak signifikan, namun jenis barang yang dijual juga dapat mempengaruhi pendapatan perbulannya, dikarenakan harga dari tiap-tiap barang berbeda-beda. Perkapian penjualan Toko X di tahun 2022 hingga 2023 seperti pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2 di buat dengan tujuan untuk melihat pendapatan Toko X perbulannya.



**Gambar 1.1. Grafik Jumlah Penjualan Barang Toko X 2022**



**Gambar 1.2. Grafik Jumlah Penjualan Barang Toko X 2023**

Setelah mengetahui permasalahan tersebut maka dilakukannya diskusi bersama pemilik mengenai permasalahan yang terjadi dan melakukan peninjauan ulang. Tidak hanya dengan pemilik saja namun dilakukannya wawancara dengan beberapa pihak terkait diantaranya adalah bagian *finance & accounting* dan karyawan di toko tersebut, dimana dari hasil wawancara ditemukan adanya permasalahan terkait pendapatan yang terus menurun ditiap bulannya. Permasalahan yang terjadi ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah barang *stock* yang tidak laku sehingga penumpukan barang terjadi dan tidak adanya penambahan jumlah pelanggan baru untuk melakukan pembelian barang atau layanan jasa.

## 1.2. Penelusuran Masalah

Berdasarkan observasi langsung dan wawancara dengan pemilik, pemilik memiliki mengalami permasalahan diperusahaannya mengenai penjualan yang terus menurun dan pendapatan yang tidak stabil, dimana permasalahan ini didapatkan langsung dari pernyataan pemilik. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik menunjukkan adanya permasalahan mengenai penurunan penjualan, dan hal ini didukung dengan adanya data yang diberikan oleh pemilik.

**Tabel 1.1. Rekapian Penjualan Toko X Tahun 2022**

| No | Periode (2022) | Jumlah Jenis Barang Ready Stock yang terjual (Unit) | Jumlah Jenis Barang by request yang terjual (Unit) | Total Barang Terjual (Unit) | Total Penjualan Jenis Barang ready stock (Rp) | Total Penjualan Jenis Barang by request (Rp) | Total Penjualan Barang (Rp) |
|----|----------------|---|--|-----------------------------|---|--|-----------------------------|
| 1  | Januari        | 87  | 8  | 95                          | 27.270.500                                    | 91.745.000                                   | 119.015.500                 |
| 2  | Febuari        | 129   | 5  | 134                         | 33.640.000                                    | 40.310.000                                   | 73.950.000                  |
| 3  | Maret          | 75  | 5  | 80                          | 38.155.000                                    | 67.694.000                                   | 105.849.000                 |
| 4  | April          | 57  | 6  | 63                          | 12.959.350                                    | 60.815.860                                   | 73.775.210                  |
| 5  | Mei            | 62  | 5  | 67                          | 23.885.000                                    | 41.998.790                                   | 65.883.790                  |
| 6  | Juni           | 47  | 22   | 69                          | 29.376.350                                    | 73.202.000                                   | 102.578.350                 |
| 7  | Juli           | 68  | 3  | 71                          | 17.750.000                                    | 24.620.000                                   | 42.370.000                  |
| 8  | Agustus        | 57  | 5  | 62                          | 16.942.400                                    | 40.595.000                                   | 57.537.400                  |
| 9  | September      | 36  | 6  | 42                          | 17.145.512                                    | 21.925.000                                   | 39.070.512                  |
| 10 | Oktober        | 69  | 4  | 73                          | 25.558.307                                    | 11.640.000                                   | 37.198.307                  |
| 11 | November       | 95  | 5  | 100                         | 22.119.851                                    | 17.449.000                                   | 39.568.851                  |
| 12 | Desember       | 75  | 1  | 76                          | 18.299.000                                    | 5.800.000                                    | 24.099.000                  |

**Tabel 1.2. Rekapian Penjualan Toko X Tahun 2023**

| No | Periode (2023) | Jumlah Jenis Barang Ready Stock yang terjual (Unit) | Jumlah Jenis Barang by request yang terjual (Unit) | Total Jumlah yang Terjual (Unit) | Total Penjualan Jenis Barang ready stock (Rp) | Total Penjualan Jenis Barang by request (Rp) | Total Penjualan Barang (Rp) |
|----|----------------|---|--|----------------------------------|---|--|-----------------------------|
| 1  | Januari        | 93  | 20   | 113                              | 23.632.767                                    | 23.592.000                                   | 47.224.767                  |
| 2  | Februari       | 60  | 13   | 73                               | 21.650.000                                    | 12.627.000                                   | 34.277.000                  |

Dapat dilihat pada tabel diatas pada Bulan Januari 2022 dan Juni 2022 didapatkan hasil total penjualan menjadi Rp119.015.000 dan Rp73.950.000. Barang by request yang paling laku terjual adalah *Notebook* dan kemudian paling bawah adalah lensa serta SSD (Merk *request customer*). Namun harga barang by request juga menyesuaikan keinginan *customer* dan ketersediaan dari barang tersebut tergantung dengan pemilik. Rekapian pembelian barang by request perbulan dapat

dilihat pada Tabel 1.3 dimana rekapan ini dibuat untuk membantu dalam melihat jumlah pembelian barang by *request* perbulannya.

**Tabel 1.3. Rekapan Penjualan Barang by Request**

| Barang by Request   |             |               |
|---------------------|-------------|---------------|
| No                  | Jenis       | Jumlah (Unit) |
| 1                   | Notebook    | 32            |
| 2                   | PC          | 2             |
| 3                   | Printer     | 7             |
| 4                   | Monitor     | 16            |
| 5                   | Web Cam     | 1             |
| 6                   | Breket      | 4             |
| 7                   | Intel PC    | 3             |
| 8                   | RODE Caster | 1             |
| 9                   | TV          | 1             |
| 10                  | Android     | 1             |
| 11                  | Toner       | 14            |
| 12                  | LCD         | 2             |
| 13                  | Headset     | 3             |
| 14                  | Case CPU    | 10            |
| 15                  | Battery     | 3             |
| 16                  | Lensa       | 1             |
| 17                  | SSD         | 1             |
| <b>Total (Unit)</b> |             | 102           |

Pendapatan yang diterima oleh Toko X tidak hanya dari penjualan barang saja namun didapatkan dari pelayanan jasa, berupa perakitan CPU, *service NoteBook*, *service laptop* dan pemasangan CCTV. Pada tabel 1.4 mengenai rekapan pelayanan jasa Toko X selama Bulan Januari 2022 hingga Februari 2023, namun pelayanan jasa ini tidak selalu rutin terjadi ditiap bulannya mengingat kebutuhan dan keperluan tiap *customer* berbeda-beda.

**Tabel 1.4. Rekapitan Pendapatan Pelayanan Jasa Toko X Tahun 2022-2023**

| Periode       | Jasa   | Jumlah (Unit) | Harga (Rp) | Total (Rp) | Total (Rp) |
|---------------|--|---------------|------------|------------|------------|
| Januari 2022  | Pemasangan CCTV (Jasa pasang + <i>Include</i> barang yang dibutuhkan)  | 1             | 4.440.000  | 4.440.000  | 4.440.000  |
| Februari 2022 | Perakitan CPU ( <i>Include</i> dengan barang)                          | 1             | 600.000    | 600.000    | 8.075.000  |
|               | Perakitan CPU ( <i>Include</i> dengan barang)                          | 1             | 1.640.000  | 1.640.000  |            |
|               | Perakitan CPU ( <i>Include</i> dengan barang)                          | 1             | 4.215.000  | 4.215.000  |            |
|               | Perakitan CPU ( <i>Include</i> dengan barang)                          | 1             | 1.620.000  | 1.620.000  |            |
| April 2022    | Service NB ( <i>Include</i> dengan barang)                             | 1             | 388.500    | 388.500    | 388.500    |
| Juni 2022     | Service Laptop (Pengecekan + Bongkar)                                  | 2             | 100.000    | 200.000    | 200.000    |
| Agustus 2022  | Service Laptop (Pengecekan + Bongkar)                                  | 2             | 75.000     | 150.000    | 150.000    |
| Oktober 2022  | Service LCD NB (Jasa pasang + <i>Include</i> LCD NB)                   | 1             | 1.500.000  | 1.500.000  | 1.740.000  |
|               | Settings CCTV (IP Cam)   | 4             | 60.000     | 240.000    |            |
| November 2022 | Service Monitor (Cek Layar Mati)                                       | 1             | 75.000     | 75.000     | 175.000    |
|               | Service Laptop (Pemasangan SSD pada Laptop)                            | 1             | 100.000    | 100.000    |            |
| Desember 2022 | Service Printer  | 1             | 250.000    | 250.000    | 330.000    |
|               | Service Laptop (Cek Kondisi + Pasang SSD)                              | 1             | 80.000     | 80.000     |            |
| Januari 2023  | Settings CCTV (CCTV Outdoor)   | 3             | 75.000     | 225.000    | 910.000    |
|               | Service Printer (Pengisian tinta + <i>include</i> dengan barang)       | 4             | 90.000     | 360.000    |            |
|               | Service Laptop (Service ganti keyboard + <i>include</i> dengan barang) | 1             | 325.000    | 325.000    |            |
| Februari 2023 | Service Printer (Service + Ganti Head)                                 | 1             | 1.200.000  | 1.200.000  | 1.355.000  |
|               | Service Laptop   | 1             | 100.000    | 100.000    |            |
|               | Service Laptop (Camera laptop buram saat Zoom)                         | 1             | 55.000     | 55.000     |            |

Pada tabel 1.5 dapat terlihat perekapan total pendapatan Toko X dengan tujuan untuk melihat total pendapatan perbulannya.

**Tabel 1.5. Rekapitan Pendapatan Toko X Tahun 2022-2023**

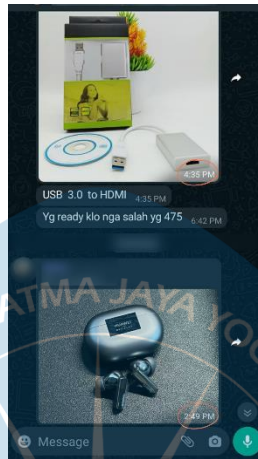
| Bulan          | Total Pendapatan Toko (Rp) |
|----------------|----------------------------|
| Januari 2022   | 123.455.500                |
| Febuari 2022   | 82.025.000                 |
| Maret 2022     | 105.849.000                |
| April 2022     | 74.163.710                 |
| Mei 2022       | 65.883.790                 |
| Juni 2022      | 102.778.350                |
| Juli 2022      | 42.370.000                 |
| Agustus 2022   | 57.687.400                 |
| September 2022 | 39.070.512                 |
| Oktober 2022   | 38.938.307                 |
| November 2022  | 39.743.851                 |
| Desember 2022  | 24.429.000                 |
| Januari 2023   | 48.134.767                 |
| Febuari 2023   | 35.632.000                 |

Dapat dilihat pada gambar dibawah, terlihat adanya pendapatan yang fluktuatif pada Bulan Juli 2022 hingga Bulan Februari 2023, dimana pendapatan toko tidak stabil dan terjadinya penurunan dan peningkatan yang begitu signifikan. Pada bulan Januari dan Juli merupakan bulan masuk hari pertama sekolah semester ganjil dan genap, pemilik mengatakan bahwa kedua bulan tersebut biasanya menjadi bulan penjualan dengan pendapatan tertinggi dibanding dengan bulan lainnya. Hal ini dikarenakan para mahasiswi, mahasiswa, guru dan pekerja mencari barang elektronik sebagai penunjang kegiatan mereka. Sedangkan bulan selain itu biasanya tidak terlalu tinggi pendapatannya namun tidak terlalu jauh dengan pendapatan pada bulan Januari dan Juli.



**Gambar 1.3. Grafik Total Pendapatan Toko X Tahun 2022-2023**

Penjualan toko cenderung menurun, hal ini juga dikaitkan dengan permasalahan bahwa beberapa *customer* dari toko mulai menggunakan *online shop* dalam mencari jenis barang yang mereka inginkan. Pemilik sudah memiliki *group* toko yang berisikan *customer* lama, namun sudah sangat menurun minat dari para *customer*-nya dalam melakukan pembelian terhadap barang yang diiklankan, hal ini terlihat dari tidak adanya respon dari para *customer* terhadap iklan pemilik.



**Gambar 1.4. Bukti *Group WA* Toko**

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan tahap penelusuran masalah dan wawancara yang terjadi, maka dapat diketahui bahwa permasalahan di Toko X selama bulan Juli 2022 hingga Februari 2023 adalah mengenai penurunan pendapatan.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

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

- a. Meminimalisir kerugian toko pada *stock* toko yang tidak terjual.
- b. Hasil penelitian dapat meningkatkan penjualan toko hingga mencapai pendapatan setidaknya Rp50.000.000 per-bulan.

### **1.5. Batasan Masalah**

Batasan masalah yang ditemukan oleh peneliti diantaranya adalah:

- a. Data penjualan perusahaan hanya bulan Januari 2022 hingga Februari 2023.
- b. Subjek dalam penelitian ini adalah internal Toko X.