

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peranan besar dalam mendukung perekonomian Indonesia karena mampu menyerap tenaga kerja serta berkontribusi terhadap peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB). Berdasarkan data (Direktorat Jenderal Perbendaharaan, 2024), UMKM menyumbang sekitar 60,5% terhadap PDB nasional dan menyerap lebih dari 97% tenaga kerja. Namun, di balik kontribusi besar tersebut, sebagian besar UMKM masih menghadapi kendala dalam menjaga stabilitas penjualan, meningkatkan kualitas layanan, serta mengelola persediaan bahan baku secara efisien.

Salah satu UMKM yang menghadapi permasalahan tersebut adalah UMKM cimol, stik kentang, otak-otak, yang berlokasi di Boyolali. UMKM ini memiliki dua outlet yang menjual berbagai camilan seperti cimol, stik kentang, otak-otak. Berdasarkan data operasional November 2025 hingga Januari 2026, outlet pertama mencatat rata-rata omzet harian sebesar Rp450.000, sedangkan outlet kedua hanya Rp300.000, dari target penjualan harian Rp500.000. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan kinerja dan potensi masalah dalam aspek pelayanan, strategi operasional, serta manajemen persediaan.

Kondisi tersebut penting untuk dikaji karena ketidakstabilan penjualan dapat berdampak pada keberlangsungan usaha. Dalam persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat, pelanggan tidak hanya menilai dari rasa produk, tetapi juga dari kualitas layanan yang diberikan, seperti kecepatan penyajian, keramahan, serta kebersihan outlet. Menurut (Kotler, P.; Keller, 2021), kualitas layanan yang baik mampu menciptakan kepuasan pelanggan yang berdampak langsung terhadap loyalitas dan keputusan pembelian ulang. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan menjadi langkah awal untuk memahami faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan performa penjualan di UMKM ini.

Kualitas layanan yang konsisten pada dasarnya hanya dapat terwujud apabila didukung oleh ketersediaan produk yang stabil. Dengan kata lain, sebaik apa pun pelayanan yang diberikan, kepuasan pelanggan tidak akan tercapai secara optimal apabila produk yang dipesan tidak tersedia akibat kehabisan bahan baku, atau sebaliknya, kualitas produk menurun karena bahan yang digunakan sudah terlalu lama disimpan. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan kualitas layanan pada UMKM tidak dapat dilepaskan dari persoalan ketepatan dalam memperkirakan kebutuhan produksi serta pengelolaan persediaan bahan baku.

Selain itu, pola permintaan yang tidak menentu menjadi tantangan lain bagi pelaku usaha. Penjualan cenderung meningkat pada akhir pekan hingga 30%, tetapi menurun hingga 40% pada hari-hari biasa. Tanpa adanya sistem peramalan permintaan yang tepat, pelaku usaha kesulitan menentukan jumlah produksi yang sesuai. Akibatnya, sering terjadi kelebihan stok bahan baku yang berpotensi rusak atau kekurangan stok saat permintaan meningkat. Kondisi ini menimbulkan ketidakefisienan biaya dan menurunkan potensi keuntungan.

Permasalahan peramalan permintaan tersebut pada akhirnya bermuara pada persoalan ketiga, yaitu pengendalian persediaan bahan baku. Ketika hasil perkiraan kebutuhan produksi tidak akurat, dampaknya akan langsung dirasakan pada pengelolaan stok bahan baku jika permintaan diperkirakan terlalu rendah, persediaan akan habis sebelum permintaan terpenuhi, sedangkan jika diperkirakan terlalu tinggi, bahan baku yang tersisa berisiko rusak karena sifatnya yang mudah busuk. Dengan demikian, ketepatan peramalan permintaan menjadi dasar penting bagi efektivitas pengendalian persediaan pada tahap berikutnya.

Masalah berikutnya yang sering dihadapi adalah pengendalian persediaan bahan baku. Produk seperti cimol, stik kentang, otak-otak, memerlukan bahan utama yang mudah rusak seperti tepung tapioka, kentang segar, otak-otak ikan. Berdasarkan hasil observasi selama satu bulan, diketahui bahwa pengelolaan stok masih dilakukan secara manual tanpa perhitungan permintaan yang pasti, sehingga sering terjadi kelebihan maupun kekurangan bahan. Dalam satu minggu, rata-rata 2–3 kali bahan baku habis bersamaan, terutama pada akhir pekan ketika permintaan

meningkat, dan sebagian pelanggan tidak jadi membeli karena stok produk kosong. Sebaliknya, pada hari-hari sepi (biasanya di awal minggu), sekitar 3–4 kali ditemukan sisa bahan 10–25% dari total yang disiapkan, terutama pada adonan cimol, kentang, yang tidak bisa disimpan lebih dari 24 jam karena cepat menurun kualitasnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian persediaan masih belum optimal, karena ketidakseimbangan antara ketersediaan bahan dan tingkat permintaan menyebabkan pemborosan bahan, peningkatan biaya operasional, serta penurunan kepuasan pelanggan. Menurut (Heizer, J. Render, B. Munson, 2020), pengendalian persediaan yang efektif penting untuk menjaga keseimbangan antara ketersediaan bahan agar kegiatan produksi berjalan lancar tanpa mengalami kekurangan maupun kelebihan stok. Oleh karena itu, diperlukan penerapan sistem pengendalian persediaan yang lebih terukur dan menyesuaikan dengan pola permintaan harian yang fluktuatif pada UMKM ini.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas layanan, peramalan permintaan, dan pengendalian persediaan merupakan tiga aspek operasional yang saling berkaitan dan tidak dapat dianalisis secara terpisah. Peramalan permintaan yang akurat menjadi dasar bagi perencanaan kebutuhan bahan baku yang tepat, sehingga pengendalian persediaan dapat berjalan secara efisien tanpa kelebihan maupun kekurangan stok. Ketersediaan bahan baku yang terjaga pada gilirannya mendukung konsistensi produk dan kelancaran proses pelayanan, yang bermuara pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Ketiga aspek ini membentuk satu rangkaian operasional yang saling memengaruhi, sehingga penelitian ini berupaya mengintegrasikan ketiganya secara simultan untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kondisi operasional UMKM yang diteliti.

Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, penelitian ini difokuskan pada satu outlet sebagai unit analisis agar pengumpulan data lebih mendalam dan hasil rekomendasi operasional lebih aplikatif untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi aktual UMKM cimol, stik kentang, otak-otak, terutama dalam hal kualitas layanan, peramalan permintaan, dan pengendalian persediaan. Hasil

penelitian diharapkan dapat membantu pelaku usaha dalam meningkatkan kinerja penjualan, menjaga efisiensi operasional, serta memperkuat daya saing bisnis di pasar lokal yang semakin kompetitif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan UMKM tersebut berdasarkan persepsi pelanggan?
2. Bagaimana peramalan permintaan produk dari UMKM tersebut?
3. Bagaimana pengendalian persediaan pada UMKM tersebut agar kegiatan operasional lebih efisien?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat kualitas layanan UMKM tersebut berdasarkan persepsi pelanggan, sehingga dapat diketahui aspek pelayanan mana yang perlu ditingkatkan agar kepuasan pelanggan meningkat.
2. Untuk melakukan peramalan permintaan produk pada UMKM tersebut dengan menggunakan metode yang tepat, guna membantu perencanaan produksi yang lebih akurat.
3. Untuk menganalisis dan menentukan strategi pengendalian persediaan bahan baku pada UMKM agar kegiatan operasional menjadi lebih efisien, meminimalkan sisa bahan baku, serta mendukung kestabilan produksi dan penjualan.

1.4 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus pada tujuan utama, maka ruang lingkup penelitian ditetapkan sebagai berikut:

1. Objek Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada UMKM yang bergerak di bidang makanan ringan, yaitu cimol, stik kentang, dan otak-otak di Boyolali. Fokus penelitian hanya pada aspek operasional terkait kualitas layanan, peramalan permintaan, dan pengendalian persediaan.

2. Aspek yang Diteliti

- a. Analisis kualitas layanan terbatas pada penilaian pelanggan terhadap atribut layanan yang relevan dengan usaha kuliner skala UMKM.
- b. Peramalan permintaan hanya difokuskan pada metode kuantitatif sederhana (*Moving Average/ exponential smoothing*) sesuai dengan ketersediaan data historis penjualan.
- c. Pengendalian persediaan difokuskan pada bahan baku utama (seperti tepung, kentang dan otak-otak), dengan mempertimbangkan karakteristik bahan yang mudah rusak.

3. Batasan Waktu dan Data

Data penelitian yang digunakan adalah data penjualan harian/periodik dalam kurun waktu tertentu (misal 1-3 bulan terakhir) sesuai ketersediaan di UMKM. Penelitian tidak mencakup data keuangan secara detail di luar kebutuhan operasional stok.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen operasional UMKM dengan mengintegrasikan tiga aspek penting, yaitu kualitas layanan, peramalan permintaan, dan pengendalian persediaan. Dengan adanya pendekatan ini, penelitian dapat memperkaya literatur mengenai strategi peningkatan kinerja UMKM berbasis operasional.
2. Penelitian ini juga dapat menjadi penguat terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang masih menitikberatkan pada salah satu variabel saja, misalnya hanya pada kualitas layanan atau hanya pada pengendalian

persediaan. Dengan memadukan ketiga variabel secara simultan, penelitian ini mampu menghadirkan perspektif baru yang lebih komprehensif.

3. Penelitian ini berpotensi memperluas kerangka teoritis dalam pengembangan model manajemen UMKM yang adaptif terhadap dinamika pasar, terutama dalam menghadapi permintaan yang fluktuatif serta keterbatasan pengelolaan persediaan.
4. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi akademik bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian serupa dengan konteks, metode, maupun objek yang berbeda sehingga memperkaya kajian ilmu manajemen operasional dan strategi bisnis UMKM.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pelaku UMKM

Penelitian ini memberikan panduan aplikatif bagi pelaku UMKM di Boyolali khususnya produsen cimol, stik kentang, dan otak-otak untuk meningkatkan kinerja operasional melalui penguatan kualitas layanan, penerapan metode peramalan permintaan sederhana, serta pengelolaan persediaan yang lebih terstruktur. Temuan penelitian dapat membantu UMKM mengurangi pemborosan, mengoptimalkan alur produksi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

2. Bagi Konsumen/Pelanggan UMKM

Melalui peningkatan kualitas layanan dan ketersediaan produk yang lebih stabil, penelitian ini berdampak positif pada pengalaman pelanggan. Konsumen memperoleh produk yang lebih konsisten kualitasnya, waktu layanan yang lebih cepat, serta kepastian ketersediaan produk, yang pada akhirnya meningkatkan nilai kepercayaan terhadap UMKM lokal.

3. Bagi Pemerintah Daerah dan Dinas Terkait

Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi instansi seperti Dinas Koperasi dan UMKM Boyolali dalam merancang program pembinaan, pendampingan, dan pelatihan berbasis kebutuhan nyata pelaku usaha. Temuan terkait kualitas layanan, peramalan permintaan, dan pengendalian

persediaan dapat membantu pemerintah merancang intervensi yang lebih tepat sasaran untuk penguatan ekosistem UMKM daerah.

4. Bagi Lembaga Pendidikan dan Akademisi

Penelitian ini memberikan contoh studi empirik yang relevan dengan konteks UMKM Indonesia. Dosen, mahasiswa, dan lembaga pendidikan dapat memanfaatkannya sebagai referensi dalam pengembangan kurikulum, penyusunan studi kasus, maupun penelitian lanjutan yang berfokus pada strategi operasional UMKM.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menyajikan model analisis yang menggabungkan tiga aspek operasional secara simultan, sehingga dapat menjadi pijakan untuk penelitian lanjutan dengan metode, variabel, atau konteks yang lebih luas. Hal ini membantu memperkaya literatur ilmiah dan membuka ruang penelitian baru di bidang manajemen operasional UMKM.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun agar pembahasan penelitian dapat tersaji secara runtut, jelas, dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan terdiri dari lima bab utama sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjelaskan konteks, urgensi, serta permasalahan yang diangkat dalam studi ini. Selanjutnya dijelaskan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, batasan penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan skripsi secara keseluruhan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini menyajikan kajian teori, konsep dasar, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, meliputi pembahasan tentang kualitas layanan, metode peramalan permintaan, dan pengendalian

persediaan pada UMKM. Bab ini juga menguraikan landasan teori yang digunakan sebagai dasar analisis serta menyusun kerangka pemikiran konseptual untuk mengarahkan jalannya penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan metode dan rancangan penelitian yang digunakan, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, metode pengumpulan data (observasi, kuesioner, dan dokumentasi), populasi dan sampel, serta teknik analisis data. Dalam bab ini juga dijelaskan metode pengukuran kualitas layanan (menggunakan CSI/IPA), metode peramalan permintaan (MA, ES), serta teknik pengendalian persediaan (EOQ dan ROP) yang diterapkan dalam penelitian.

BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi penyajian data hasil pengumpulan di lapangan yang meliputi data umum mengenai profil UMKM, data hasil kuesioner pelanggan, serta data penjualan dan persediaan bahan baku. Selanjutnya dilakukan proses pengolahan data awal untuk mendukung analisis pada bab berikutnya, seperti perhitungan nilai CSI/IPA, hasil peramalan permintaan, dan perhitungan awal kebutuhan persediaan.

BAB V Analisa dan Interpretasi Hasil

Bab ini merupakan inti dari penelitian yang menyajikan hasil analisis data dan interpretasinya secara mendalam. Pembahasan mencakup analisis kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan, hasil peramalan permintaan produk, serta rancangan kebijakan pengendalian persediaan yang efisien. Seluruh hasil penelitian dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu untuk memperoleh kesimpulan yang objektif dan argumentatif.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab terakhir ini berisi kesimpulan yang dirumuskan dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya. Selain itu, disampaikan pula saran-saran yang bersifat praktis bagi pelaku UMKM serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya agar hasil penelitian ini dapat memberikan

manfaat nyata dalam peningkatan kinerja operasional dan manajerial UMKM.

