

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah atau dikenal dengan UMKM memiliki pengaruh terhadap pembangunan dan perluasan perekonomian negara. Hal tersebut karena potensinya untuk mengambil tenaga kerja dalam jumlah besar serta berkontribusi pada perluasan dan pengembangan ekonomi nasional. Permasalahan ekonomi bangsa, termasuk pengangguran, dapat ditanggulangi dengan menampung tenaga kerja dalam jumlah besar baik di perkotaan maupun pedesaan (Kusuma, 2014). Dia mengingatkan, pendapatan UMKM turun signifikan sejak pandemi COVID-19 dalam dua tahun terakhir karena daya beli masyarakat melemah. Pemerintah berharap UMKM yang dinilai mampu mengatasi masalah tersebut dapat berperan dalam upayanya mengurangi pengangguran. Patut diketahui bahwa negara sangat mengandalkan UMKM sebagai tulang punggung perekonomian rakyat. Jenis usaha tersebut menjadi salah satu prioritas negara yang harus dikembangkan mengingat manfaatnya yang begitu besar, seperti pemberantasan kemiskinan, penciptaan lapangan pekerjaan, hingga lebih dari itu (I Putu Lanang, I Ketut Kirya, dan I Wayan Cipta, 2014: 17). Dinas Koperasi dan UMKM Kota Medan memberikan data bahwa Pemkot Medan telah membina kurang lebih 27.000 UMKM dari total 70.000 unit.

Dalam suatu bisnis, pelayanan menjadi salah satu faktor penting untuk mengukur kinerja bisnis dalam melakukan tugasnya. Menurut penelitian Hati dan Irawati (2017), kinerja UMKM secara signifikan dipengaruhi oleh faktor internal. Persyaratan dan kewajiban UKM untuk fokus pada faktor internal seperti layanan. Pelaku usaha UMKM harus mampu mengelola usahanya dengan mengatur dan memperhatikan sumber daya yang ada. Teknologi dan promosi juga berdampak pada kinerja bisnis, selain pelayanan. Ratnawati dan Hikmah (2013) menemukan bahwa pemasaran, teknologi, akses permodalan, dan kesiapan berwirausaha memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa kinerja berbanding lurus dengan pemasaran, teknologi, akses permodalan, dan kesiapan berwirausaha. Lokasi merupakan faktor terakhir yang mempengaruhi kinerja usaha. Pearce dan Robinson (2014) mendefinisikan lingkungan eksternal sebagai situasi yang terjadi di luar perusahaan tetapi berpotensi berdampak padanya. Lokasi merupakan salah satu faktor eksternal.

Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang menjadi UMKM dari sekian banyaknya di Kota Medan. Sejak tahun 2018, perusahaan tersebut memiliki hak mitra yang dipegang oleh PT. Andalan Lancar Sejahtera. Perusahaan tersebut pertama kali membuka tokonya di Karawaci, Tangerang pada tahun itu juga. Pembukaan pertamanya itu sukses sehingga mulai berani untuk membuka cabang toko di beberapa wilayah, seperti Jakarta dan beberapa tempat lain di Tangerang. Sekitar 3,5 tahun, perusahaan laundry tersebut mengalami pencapaian yang baik sehingga hal tersebut membuat TDWL menjadi perusahaan laundry terkenal di Indonesia. Semakin lama, perusahaan tersebut terus melebarkan sayap cabang tokonya di beberapa wilayah terutama wilayah padat penduduk di metropolitan yang memiliki persaingan ketat hingga di kota lain tingkat II. Beberapa toko yang sudah dibangun lama mulai direnovasi dengan tampilan yang lebih modern dan segar. Sampai pertengahan tahun 2021, perusahaan ini memiliki 128 outlet yang menyebar di 13 provinsi dan 25 kota di Indonesia termasuk Medan Selayang.

Penelitian ini dilakukan pada Usaha Laundry dan Daily Wash Kecamatan Medan Selayang karena salah satu UMKM tersebut membutuhkan perhatian untuk mendongkrak kinerjanya. Terbukti bahwa kinerja Usaha Laundry dan Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang mengalami penurunan selama tiga tahun terakhir mencapai 82% (2019), 69% (2020), dan 64% (2021). Hal tersebut membuktikan bahwa Usaha Laundry Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang mengalami penurunan kinerja usaha. Penurunan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya sehingga perlu ada perbaikan kinerja pada perusahaan tersebut. Untuk mengetahui faktor-faktor tersebut, perlu diadakan penelitian khusus untuk membahas hal tersebut sehingga peneliti mengambil judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi **Kinerja Usaha UMKM (Studi Kasus pada Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang)**”.

1.2 Kinerja Usaha

Menurut Moeheriono (2012:95), kinerja usaha merupakan gambaran berupa aktivitas yang dilakukan dalam mencapai tujuan, visi, misi, dan sasaran organisasi. Untuk melakukan hal tersebut, terdapat beberapa perencanaan strategis yang disusun dengan matang. Implementasinya dapat berupa kebijakan atau acara tertentu.

Rahayu dalam Shandra (2018:7) menggunakan metrik kinerja untuk bisnis. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan tiga indikator, yaitu:

1. Peningkatan penjualan
2. Peningkatan profit
3. Pertumbuhan memuaskan

1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Usaha

1. Pelayanan

Menurut Moenir (2016:27), pelayanan merupakan suatu aktivitas berupa pemberian layanan kepada konsumen pada semua kehidupan organisasi. Ketika konsumen mendapatkan pelayanan yang baik, hal itu membuat konsumen akan betah dan tidak beralih ke perusahaan lainnya. Akibatnya, produsen harus menguasai aspek-aspek berikut:

- 1) Kecepatan
- 2) Ketepatan
- 3) Keamanan
- 4) Keramah-tamahan
- 5) Kenyamanan

2. Promosi

Tjiptono, sebagaimana disampaikan pada tahun 2016: 219). Promosi pada dasarnya adalah salah satu bentuk komunikasi pemasaran. Selain itu, Kotler (2017:41) mendefinisikan promosi sebagai berbagai tindakan yang diambil oleh bisnis untuk membuat produknya menonjol dan meyakinkan pelanggan potensial untuk membelinya. Media yang digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai produk perusahaan akan memberikan dampak yang signifikan baik terhadap gambaran suatu produk hingga perusahaan itu sendiri oleh konsumen. Ketika suatu produk atau perusahaan memiliki gambaran atau citra baik, maka hal tersebut akan berpengaruh pada jumlah permintaan atas suatu produk.

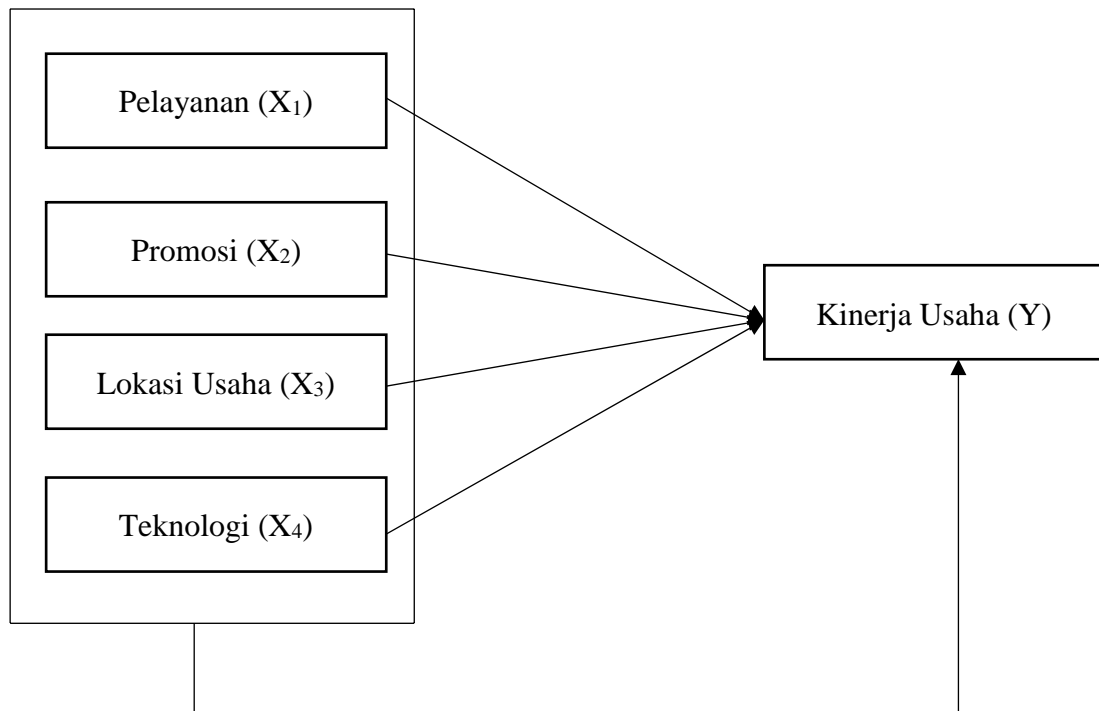
3. Lokasi Usaha

Alasan pemilihan lokasi menjadi lebih penting untuk dipikirkan. Mengingat lokasi terbaik sangat sulit ditemukan, semakin banyak pengecer yang membuka lokasi baru. 2016: Lupiyodi 61) mendefinisikan lokasi sebagai lokasi dimana bisnis harus memiliki kantor pusat dan beroperasi..

4. Teknologi

Menurut Sutarman (2016:13), teknologi informasi merupakan konsep yang merancang, mengembangkan, menerapkan, mendukung, dan mengelola suatu informasi melalui komputer yang meliputi perangkat lunak dan keras.

1.4 Kerangka Konseptual



1.5 Hipotesis

- H1 : Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang
- H2 : Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang
- H3 : Lokasi Usaha berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang
- H4 : Teknologi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang
- H5 : Pelayanan, Promosi, Lokasi Usaha dan Teknologi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang