

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Nama instansi dan alamat

Nama Instansi : Yazid Collection

Alamat : Dukuh Krajan RT 04 RW 01 Desa Padurenan,
Kecamatan Gebog, Kabupaten Kudus, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia

2. Sejarah berdirinya Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus

Yazid Collection merupakan usaha yang bergerak di bidang konveksi. Usaha ini didirikan oleh Bapak Nuril Anwar kurang lebih sejak tahun 1998. Sebelum mendirikan usaha ini Bapak Nuril Anwar pernah menjalankan bisnis ternak ayam, ternak burung yang tidak bertahan lama, dan juga bertani.

Bapak Nuril Anwar yang berlatar belakang bukan orang yang berpendidikan tinggi, namun beliau mempunyai tekad yang besar. Beliau awal mula merintis usaha konveksi ini dengan bekerja sama dengan salah satu temannya yang menjadi sales di pasar, karena permintaan yang semakin banyak kemudian muncul inisiatif atau ide untuk memproduksi usaha sendiri dan mendirikan usahanya masing-masing. Beliau beserta adiknya yang sudah mempunyai kemampuan menjahit dan memotong akhirnya bertekad untuk memproduksi usaha konveksi, yang bermodalkan kain dari temannya dan dengan uang Rp 500.000,00 - Rp 700.000,00.

Setelah tahun 2003, beliau menikah dan menjalankan usaha konveksi ini bersama istrinya dibantu juga oleh adik kandung beliau. Kemantapan ini diperoleh karena melihat peluang dan prospek usaha ke depan akan baik. Beliau hanya memproduksi celana seragam sekolah dengan berbagai jenis, ukuran, warna.

Nama Yazid Collection diambil dari nama anak pertama yang bernama Yazid. Lambat laun dengan pasang surutnya usaha yang

dijalankan, usaha beliau bisa berjalan sampai saat ini karena beliau mempertahankan kualitas produk, kesejahteraan para karyawan dan mempertahankan prinsip barokah. Beliau memberikan nama produknya dengan merk “NEW EXCLUSIVE”.

Dalam proses pemasarannya sendiri masih dalam lingkup daerah sekitar yaitu di Kudus sendiri tepatnya di Pasar Kliwon, yang nantinya akan diterima oleh pelanggan beliau. Dari pelanggannya yang ada di Pasar Kliwon kemudian disalurkan kembali untuk dijual ke Jawa sendiri dan sekitarnya bahkan sampai yang terjauh yaitu Timor Leste , NTB, NTT, dan lainnya.¹

3. Ruang Lingkup Produk

Yazid Collection memproduksi satu macam produk saja yakni celana seragam sekolah MTs/SMP, MA/SMA/SMK dengan berbagai jenis seperti celana begi, celana bray, celana pensil dan celana kompol. Adapun ukurannya mulai dari nomor 25 sampai dengan 32, terkadang sampai nomor 36 sesuai dengan pesanan yang diminta. Bahan baku kain yang digunakan adalah kain drill dan juga kain tesa. Untuk warna meliputi putih, biru, abu-abu, coklat dan hitam.

Produk	Bahan	Ukuran	Untuk
Celana navy begi	Drill dan tesa	25-32	SMP/MTs
Celana navy pensil	Drill dan tesa	25-32	SMP/MTs
Celana biru, abu-abu begi	Drill dan tesa	25-32	SMA/MA/SMK
Celana biru, abu-abu pensil	Drill dan tesa	25-32	SMA/MA/SMK
Celana coklat pramuka begi	Drill dan tesa	25-32	SMP/MTs/SMA/MA/SMK

¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Nuril Anwar selaku pemilik Yazid Collection di lokasi Yazid Collection Desa Padurenan Gebog Kudus pada tanggal 14 September 2018 Pukul 10.00 WIB.

Celana coklat pramuka pensil	Drill dan tesa	25-32	SMP/MTs/SMA/MA/SMK
Celana coklat pramuka kopol	Drill	25-32	SMA/MA/SMK
Celana putih begi	Drill	25-32	SMP/MTs/SMA/MA/SMK
Celana putih pensil	Drill	25-32	SMP/MTs/SMA/MA/SMK
Celana hitam begi	Drill dan tesa	25-32	SMP/MTs/SMA/MA/SMK/umum
Celana hitam pensil	Drill dan tesa	25-32	SMP.MTs/SMA/MA/SMK/umum

Tabel 4.1 : Daftar Produk Celana seragam sekolah Yazid Collection

4. Struktur Organisasi

Untuk mencapai tujuan organisasi, maka perusahaan harus mempunyai struktur organisasi agar dapat mendukung tujuan tersebut. Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Pendistribusian tugas, wewenang dan tanggung jawab serta hubungan antara satu sama lain dapat digambarkan pada struktur organisasi, sehingga para karyawan atau pekerja akan mengetahui dengan jelas apa tugas yang harus dilakukan, dari siapa perintah tersebut diterima dan kepada siapa harus bertanggung jawab. Struktur organisasi yazid collection adalah sebagai berikut:

Pimpinan / Pemilik : Nuril Anwar

Keuangan : Dewi

Administrasi : Dewi

Potong Kain : Mulyadi

: Ali Mahmudi

Obras : Nur

	: Yanti
Jahit	: Melly
	: Ulil
	: Ana
	: Penjahit rumahan
Pengemasan	: Ayuk
Pemasaran	: Nuril Anwar

5. Sistem kerja dan pengupahan

Sistem kerja di Yazid Collection adalah borongan artinya semua karyawan atau pekerja menjalankan pekerjaan tertentu, upah yang akan diterima berdasarkan jumlah hasil kerjanya. Jadi masing-masing karyawan memperoleh upah yang berbeda-beda tergantung sedikit banyaknya pekerjaan yang diselesaikan. Semua pekerjaan dilakukan di lokasi Yazid Collection berdiri, namun sebagian besar karyawan bagian jahit melaksanakan pekerjaannya di rumah masing-masing karena tempat produksi Yazid Collection yang sangat terbatas. Mereka menyetorkan hasil kerja ketika pekerjaannya sudah selesai. Jumlah karyawan Yazid Collection adalah 38 orang, dengan rincian 9 orang bekerja di lokasi dan 29 orang bekerja di rumah masing-masing.

6. Prosedur dan Mekanisme Operasional

a. Menentukan model

Tahap pertama dalam proses produksi yaitu menentukan model. Model yang diproduksi oleh Yazid Collection biasanya model celana begi dan celana pensil.

b. Gelar kain

Pada proses gelar kain, kain digelar secara rapi kemudian disusun sampai sebanyak-banyaknya dan diatur sedemikian rupa agar tidak melenceng pada saat gambar pola sudah jadi.

c. Menggambar pola

Setelah proses gelar kain, kemudian dilanjut menggambar pola celana yang sudah ditentukan tadi. Mulai dari menggambar pola badan depan,

pola badan belakang, pola saku, dan lain sebagainya. Pola dari gambar sendiri biasanya sudah memiliki patokan sehingga pola tersebut bisa dipakai untuk selanjutnya.

d. Memotong kain

Setelah kain tertata dengan rapi dan pola sudah siap, tahapan selanjutnya yakni memotong kain, kain dipotong menggunakan mesin pemotong kain. Untuk pola besar kain di potong dengan mesin pemotong kain sedangkan untuk pola yang kecil menggunakan gunting.

e. Proses mengobras

Setelah selesai dalam proses pemotongan kain, kemudian dilanjutkan dengan pengobrasan. Pengobrasan bertujuan untuk merapikan sisa-sisa pada pinggiran potongan kain agar terlihat rapi dan benang tidak terlihat berserakan.

f. Proses menjahit

Tahap selanjutnya setelah proses pengobrasan yaitu dilanjutkan pada proses penjahitan. Proses ini bertujuan untuk menggabungkan potongan-potongan kain sehingga membentuk sebuah celana dengan model yang telah ditentukan.

g. Pemberian lubang kancing

Proses pemberian lubang kancing sendiri juga biasa disebut dengan proses mengitik. Pemberian lubang kancing hanya dilakukan pada celana dengan model begi. Mesin yang digunakan merupakan mesin otomatis, sebelum digunakan mesin diatur terlebih dahulu berapa panjang lubang kancingnya. Karena lubang kancing pada celana mempunyai panjang lubang yang berbeda dengan lubang kancing pada baju.

h. Pemasangan Kancing

Dalam proses pemasangan kancing masih menggunakan cara manual dengan menjahit satu per satu kancing celana menggunakan benang dan jarum sesuai warna celana.

i. Proses pelipatan

Proses selanjutnya adalah melipat celana seragam sekolah sesuai dengan ukuran plastik yang telah ditentukan. Pada tahap ini pun tidak asal lipat, melainkan ada aturannya sesuai ukuran celana.

j. pemberian label merek dan ukuran

Setelah tahap pelipatan kemudian dilanjutkan pada tahap pemberian label. Terdapat dua label pada satu celana yaitu label merek yang bertuliskan merek dari Yazid Collection dan merek ukuran yang bertuliskan ukuran celana yang ditulis dengan spidol terlebih dahulu. kemudian dimasukkan ke dalam plastik, plastik yang digunakan pun memiliki ukuran yang berda-beda sesuai dengan jenis celana, hal ini bertujuan agar rapi.

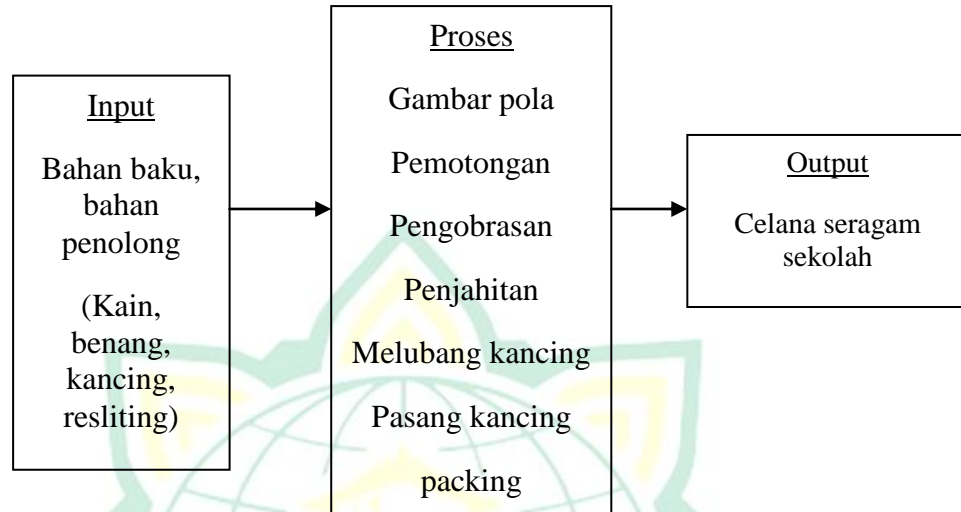
k. Proses pengemasan

Pada proses pengemasan celana yang sudah diberikan label kemudian dimasukkan ke dalam plastik, plastik yang digunakan pun memiliki ukuran yang berda-beda sesuai dengan ukuran celana, hal ini bertujuan agar rapi. Semua celana diurutkan berdasarkan jenis dan ukurannya. Setelah sesuai dengan jenis dan ukurannya, baju-baju tersebut diikat sepuluh biji atau lima biji sesuai dengan jumlah pesanan sehingga terlihat lebih rapi dan tidak memakan banyak tempat.

l. Proses pengiriman

Setelah semua proses selesai, proses terakhir adalah pengiriman. Pada Yazid Collection produk-produk celana sekolah yang sudah siap akan dikirim ke pasar Kliwon. Terdapat beberapa pedagang yang mendapat kiriman dari Yazid Collection. Setelah dari pasar Kliwon kemudian akan diteruskan pengiriman pada daerah-daerah di Jawa serta daerah-daerah luar Jawa.

Kegiatan produksi secara singkat dapat digambarkan sebagai berikut :



Tabel 4.2 : Kegiatan produksi Celana seragam di Yazid Collection

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Pelaksanaan pengendalian mutu produk di Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus

Pengendalian mutu produk bertujuan untuk mempertahankan standar kualitas produk yang dijanjikan oleh perusahaan kepada konsumen. Tindakan pengendalian dapat membantu mempertahankan kinerja proses produksi dalam batas-batas toleransi yang diijinkan. Bapak Nuril Anwar selaku pemilik Yazid Collection menerapkan pengendalian mutu produk pada usaha yang dijalaninya dengan memberikan arahan kepada semua karyawannya untuk bekerja secara baik dan teliti serta bekerja dengan penuh tanggungjawab untuk menghasilkan produk yang bermutu baik sebagaimana mereka memilih produk yang baik untuk dibeli. Bapak Nuril Anwar mengatakan:

“Saya berpesan kepada semua karyawan agar mereka memproduksi barang yang berkualitas baik seperti kualitas barang yang mereka harapkan ketika membeli barang tersebut. Ketika mereka mengharapkan barang yang berkualitas baik, maka mereka juga harus memproduksi barang yang berkualitas. Yang saya terapkan

seperti itu. Jadi ketika memproduksi barang jangan dibuat semanya sendiri tetapi ketika membeli memilih barang yang baik.”²

Dengan menerapkan pengendalian mutu produk dalam kegiatan produksi diharapkan dapat meminimalisir kesalahan dalam proses produksi, sehingga dapat dihasilkan produk yang bermutu baik yang dapat bersaing di pasar dan disukai oleh para pembeli.

Pengendalian mutu yang dilakukan di Yazid Collection meliputi pengendalian terhadap bahan baku, pengendalian terhadap proses produksi dan pengendalian terhadap produk jadi.

a. Pengendalian terhadap bahan baku

Mengelola suatu produk baik itu mulai dari pemilihan bahan baku hingga produk tersebut menjadi barang jadi adalah suatu hal yang sangat penting. Dengan mengelola hal-hal tersebut maka akan menghasilkan keuntungan bukan hanya dari segi kepuasan konsumen melainkan akan menghasilkan keuntungan lain diantaranya adalah dapat menghemat biaya produksi karena produksi barangnya diatur sedemikian rupa sehingga biaya yang keluar dapat dikendalikan. Penjualan dapat ditingkatkan karena produk yang dirancang dapat meningkatkan kualitas dan mengurangi kerusakan produk. Kestabilan menjaga kualitas produk harus terus dievaluasi dengan memperhatikan kualitas bahan baku dan proses pembuatan. Kualitas produk harus selalu diperhatikan karena hal inilah yang berperan penting dalam penjualan produk.

Mengenai bahan baku yang digunakan di Yazid Collection, Bapak Nuril Anwar selaku pemilik menjelaskan bahwa bahan baku yang beliau pilih adalah kain yang berkualitas baik. Kain dengan standar kualitas A, terkadang standar kualitas B. Kain kualitas B ada yang B sisa dan B reject, yang beliau ambil adalah B sisa. B sisa adalah kain sisa dari pabrik atau pesanan sekolahan yang kualitasnya

² Hasil Wawancara dengan Bapak Nuril Anwar selaku pemilik Yazid Collection di lokasi Yazid Collection Desa Padurenan Gebog Kudus pada tanggal 01 Oktober 2018 Pukul 10.00 WIB.

baik tapi tidak ada capnya, kalau B reject adalah kain yang cacat, risikonya banyak jika menggunakan kain tersebut. Dengan menggunakan bahan baku yang berkualitas baik diharapkan akan menghasilkan produk yang berkualitas baik. Tentunya hal tersebut juga harus diimbangi dengan mesin atau alat produksi yang baik juga, karena kalau tidak nanti bisa mempengaruhi hasil produksinya.

Bahan baku merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan. Apabila bahan baku yang digunakan memiliki kualitas yang baik atau memenuhi standar, maka produk yang dihasilkan akan memiliki kualitas yang baik juga. Kain merupakan bahan baku utama dalam pembuatan celana. Kain yang digunakan di Yazid Collection adalah kain yang berkualitas baik. Prosedur pemeriksaan bahan baku yang dilakukan oleh karyawan bagian pemotongan dimulai dengan pemeriksaan fisik kain, yaitu warna kain yang tidak ada kecacatan berupa perbedaan warna dan pemeriksaan panjang kain. Kain yang awalnya gulungan kemudian dilembarkan agar diketahui keadaan kainnya.

Mengenai pengendalian bahan baku yang digunakan di Yazid Collection, Bapak Nuril Anwar menjelaskan bahwa Apabila kain yang diterima jelek dan tidak sesuai, maka akan dikembalikan ke pemasok. Apabila kain yang diterima dinyatakan baik, maka akan dilanjutkan ke proses pemotongan. Dalam hal ini karyawan harus teliti sebelum memotong kain, karena jika kain sudah terlanjur dipotong dan baru diketahui kecacatannya maka kain tersebut tidak bisa dikembalikan. Panjang kain diketahui saat proses penggelaran kain. Jika kekurangan panjangnya lebih dari 50 cm akan dikembalikan karena mempengaruhi hasil produksi celana yang bisa menyebabkan kerugian.³

³ Hasil Wawancara dengan Bapak Nuril Anwar selaku pemilik Yazid Collection di lokasi Yazid Collection Desa Padurenan Gebog Kudus pada tanggal 01 Oktober 2018 Pukul 10.00 WIB.

Selama ini Bapak Nuril Anwar merasa puas dengan bahan baku yang diterima dari pemasok, namun terkadang ditemukan kain yang mengalami kecacatan sehingga harus dikembalikan.

b. Pengendalian terhadap proses produksi

Selain bahan baku yang berkualitas baik, proses produksi juga harus diimbangi dengan keahlian dan konsentrasi karyawan. Selama proses produksi berlangsung, setiap karyawan yang terlibat bertanggungjawab terhadap hasil kerja mereka. Karyawan mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam proses produksi. Proses produksi tidak akan berjalan lancar tanpa adanya karyawan yang bekerja. Jika karyawan bekerja tanpa konsentrasi yang baik bisa menyebabkan kesalahan, seperti kesalahan potong maupun kesalahan pengukuran. Mengenai kesalahan potong, Bapak Mulyadi selaku karyawan bagian pemotongan mengatakan:

“Memang ada kesalahan seperti salah pengukuran, dan salah potong. Ketika terjadi kesalahan, yang tadinya akan dibuat untuk ukuran yang besar kita ganti ke ukuran yang dibawahnya agar tidak terjadi kerugian. Yang penting menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Jika terjadi kesalahan, ada peneguran dari pemilik tapi tidak sampai dikeluarkan seperti di pabrik-pabrik besar. Intinya sesama karyawan saling mengingatkan agar tidak terjadi kesalahan, karena kita sudah seperti keluarga sendiri.”⁴

Pemotongan kain di Yazid Collection dilakukan oleh karyawan yang ditunjuk oleh pemilik. Kain yang sudah dilembarkan kemudian ditata secara bertumpuk untuk dipotong sesuai dengan ukuran pola yang sudah ada. Yazid Collection memiliki dua karyawan bagian pemotongan kain, mereka selalu menjaga komunikasi dengan baik agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pemotongan. Masing-masing karyawan disediakan satu buah mesin pemotong kain dan gunting. Dalam pemotongan kain, mereka mengikuti arahan dari

⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Mulyadi selaku karyawan bagian pemotongan di lokasi Yazid Collection Desa Padurenan Gebog Kudus pada tanggal 02 Oktober 2018 Pukul 10.00 WIB.

pemilik mengenai ukuran yang akan dipotong. Arahan tersebut berupa catatan yang jelas mengenai berapa jumlah, warna kain dan ukuran celana yang harus dipotong. Warna kain yang dipilih adalah warna celana yang umumnya beredar di pasaran dan dipakai oleh konsumen akhir yang mayoritas adalah pelajar, namun terkadang ada pelanggan yang meminta untuk dibuatkan celana dengan warna dan ukuran tertentu.

Tahapan produksi selanjutnya adalah pengobrasan. Pengobrasan bertujuan untuk merapikan sisa-sisa pada pinggiran potongan kain agar terlihat rapi dan benang tidak terlihat berserakan. Yazid Collection memiliki dua karyawan bagian pengobrasan dan dua buah mesin obras. Pengobrasan dilakukan dengan teliti dan hati-hati agar benang obras tidak melenceng. Kendala yang dihadapi dalam pengobrasan diantaranya adalah benang yang terkadang putus. Saudari Yanti selaku karyawan bagian obras menjelaskan bahwa kendala yang ada adalah jarum yang patah dan benang putus. Ketika jarumnya patah memang harus diganti dengan jarum yang baru, begitupun juga kalau benangnya putus juga harus dipasang kembali. Hal tersebut adalah yang menjadi hambatan di bagian ngobras, maka dari dalam menggunakan mesin harus berhati-hati agar tidak sering mengalami hal tersebut. Kalau sering mengalami kendala nantinya kan juga memperlama proses pengerjaan.⁵

Setelah kain selesai diobras, tahapan selanjutnya adalah perakitan kain. Kain dijahit agar menjadi celana dengan berbagai bahan penolong lainnya seperti resleting. Pada tahap penjahitan harus dikerjakan dengan baik dan benar, karena nyaman tidaknya sebuah celana saat dipakai tergantung pada jahitannya. Fokus dalam bekerja memang sangat dibutuhkan, karena jika tidak maka bisa menyebabkan kegagalan dalam penjahitan celana. Ukuran celana

⁵ Hasil Wawancara dengan Saudari Yanti selaku karyawan bagian obras di lokasi Yazid Collection Desa Padurenan Gebog Kudus pada tanggal 02 Oktober 2018 Pukul 10.20 WIB.

setelah dijahit harus sesuai dengan ukuran yang telah dibuat saat pemotongan kain, tidak boleh kurang atau lebih yang bisa membuat ukuran berubah. Dari semua produk celana yang selesai dijahit, tertulis kode huruf yang menunjukkan nama karyawan yang menjahitnya di saku bagian dalam. Tujuannya adalah untuk mengetahui siapa yang menjahit celana tersebut agar ketika ada celana yang kualitasnya kurang baik bisa langsung diklarifikasi kepada penjahitnya. Jika kesalahannya sedikit, maka bisa diperbaiki kembali. Namun ketika kesalahannya fatal, maka penjahit tersebut harus bertanggungjawab. Dalam menyikapi adanya kesalahan dalam proses penjahitan, Bapak Nuril Anwar menjelaskan bahwa hal itu memang sudah menjadi risiko seorang pengrajin, kalau kerusakannya sedikit masih bisa untuk diperbaiki kembali, terkadang diberikan ke orang lain. Kalau kekeliruannya fatal berarti produk tidak layak jual dan harus diamankan agar tidak tercampur dengan produk yang baik, tetapi jarang yang fatal karena karyawannya sudah bekerja bertahun-tahun, kalau sampai terjadi kesalahan yang fatal berarti mereka membuatnya dengan semauanya sendiri atau sembrono, kalau terjadi hal seperti itu karyawan yang melakukan kesalahan menggantinya dengan uang (dibeli dibawah harga pasar) sebagai pengganti harga kain.⁶

Pengendalian pada produk celana yang sudah dijahit dilakukan saat proses pengitikan, yaitu proses pemberian lubang kancing tutup saku belakang. Proses ini ditangani langsung oleh Bapak Nuril Anwar sendiri, sehingga beliau mengetahui hasil kinerja karyawannya. Ibu Istianah selaku karyawan bagian menjahit memberikan penjelasan bahwa setelah tahap menjahit ini selesai maka akan langsung dibawa ke tahap ngitik'i (pemberian lubang untuk kancing saku belakang). Kebetulan yang ngitik'i disini adalah

⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Nuril Anwar selaku pemilik Yazid Collection di lokasi Yazid Collection Desa Padurenan Gebog Kudus pada tanggal 01 Oktober 2018 Pukul 10.00 WIB.

pemiliknya sendiri, jadi pada tahap itulah bisa diketahui mana yang baik dan mana yang kurang baik, dan setiap celana yang diproduksi ada kode nama penjahit di bagian dalam, jadi bosnya bisa menilai secara langsung. Kalau kesalahan yang terjadi hanya sedikit masih bisa dibenahi kembali, tetapi kalau kesalahan sampai fatal para karyawan yang melakukan hal tersebut harus mengganti karena itu kecerobohan dari pihak karyawan. Para karyawan bekerja dengan santai, tetapi masalah kualitas memang tetap menjadi hal yang diutamakan.⁷

Setelah celana selesai diberi lubang pada saku belakang, tahapan selanjutnya adalah pemasangan kancing. Pemasangan tersebut menggunakan alat manual berupa jarum dengan tenaga manusia. Apabila bahan baku yang digunakan bermutu baik disertai dengan proses produksi yang baik maka hasilnya adalah barang yang bermutu baik pula. Walaupun demikian, bahan baku yang bermutu baik tidak selalu menghasilkan barang jadi yang bermutu baik sebab proses produksi pun akan mempengaruhi mutu barang yang dihasilkan. Jadi, bahan baku dan proses produksi harus saling mendukung agar produk yang dihasilkan bermutu baik.

c. Pengendalian terhadap produk jadi

Celana yang sudah melewati berbagai tahapan produksi selanjutnya dilipat agar menjadi rapi. Semua celana ditumpuk sesuai dengan ukuran dan jenisnya. Celana diberi label merk agar dikenali ketika sudah beredar di pasaran. Selain itu, celana juga dipasang informasi tentang ukuran dan jenisnya yang dituliskan pada sebuah label khusus yang telah disediakan. Penulisan menggunakan spidol dan harus jelas agar mudah dibaca. Penulisan ukuran ini harus disesuaikan dengan ukuran yang tertera di saku bagian dalam, misalkan di saku tertulis ukuran 28 maka di kertas juga ditulis 28

⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Istianah selaku karyawan bagian menjahit di lokasi Yazid Collection Desa Padurenan Gebog Kudus pada tanggal 02 Oktober 2018 Pukul 10.40 WIB.

dilengkapi juga dengan model celana (model begi atau pensil) dan bahan baku kain yang digunakan (kain drill atau kain tesa). Setelah pemasangan label merk selesai, selanjutnya celana dikemas dalam kemasan plastik polos. Pengemasan harus dilakukan dengan hati-hati agar plastik yang digunakan tidak sobek dan penataannya juga harus rapi. Ketika pengemasan tidak rapi maka akan diketahui oleh Bapak Nuril Anwar, karena beliau yang akan mengirim celana tersebut ke pelanggan.

2. Upaya Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus dalam mempertahankan loyalitas pelanggan

Menghadapi kompetisi bisnis yang semakin ketat, produsen dituntut memberikan sesuatu yang lebih terhadap produk-produknya kepada pelanggan agar pelanggan tersebut tertarik untuk tetap loyal terhadap produknya. Ada beberapa alasan pelanggan loyal terhadap suatu produk, salah satunya adalah kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana anggapan terhadap produk sesuai dengan harapan seorang pembeli. Harapan pelanggan umumnya merupakan prakiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk.

Upaya Bapak Nuril Anwar selaku pemilik Yazid Collection dalam mempertahankan loyalitas para pelanggannya adalah menerapkan beberapa strategi, yaitu:

- a. Selalu menjaga komunikasi secara baik kepada para pelanggannya.

Dalam dunia bisnis, komunikasi merupakan faktor yang sangat penting untuk pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi yang dilakukan oleh Bapak Nuril Anwar bertujuan agar selalu terjalin hubungan yang harmonis dan kesetiaan antara produsen dengan pelanggan. Komunikasi yang dilakukan antara produsen dan pelanggan menggunakan media lisan dan media tulisan. Media lisan dilakukan dengan percakapan langsung, baik bertatap muka maupun

melalui telepon seluler. Media tulisan dilakukan dengan menggunakan telepon seluler melalui pesan singkat yang membantu menghubungkan antara produsen dengan pelanggan. Bapak Nuril Anwar menuturkan bahwa dalam mempertahankan loyalitas pelanggan Yazid Collection intinya sebagai seorang pengusaha harus tetap menjaga komunikasi dengan baik kepada para pelanggan. Karena komunikasi adalah faktor utama dalam menjada sebuah hubungan yang terjalin.⁸

Dengan adanya komunikasi maka antara produsen dan pelanggan bisa saling bertukar informasi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan komunikasi yang baik akan membuat pelanggan merasa dihargai dan nyaman. Dan apa yang diinginkan pelanggan akan diketahui oleh produsen ketika komunikasi terjalin dengan baik.

b. Selalu mengutamakan mutu produk yang dibuatnya.

Mutu produk yang dihasilkan harus diutamakan dalam proses produksi karena sekarang ini banyak pesaing yang ikut berkompetisi di pasar. Para pelanggan mengakui bahwa produk yang dihasilkan dari Yazid Collection memiliki kualitas yang baik. Bahan baku yang digunakan merupakan kain yang berkualitas dan jahitannya rapi sehingga nyaman dipakai. Dalam menghadapi persaingan yang ada, Bapak Nuril Anwar mengatakan bahwa sekarang ini semakin banyak pesaing yang memproduksi barang sejenis ini, terkadang ada pesaing yang ingin merebut pelanggan yang ada di pasar. Solusi untuk menghadapi hal tersebut adalah tetap menjaga kualitas produk yang diproduksi.⁹

Bapak Azis (Toko Fahdi Pasar Kliwon) merupakan salah satu pelanggan dari Yazid Collection mengaku bahwa dirinya sudah

⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Nuril Anwar selaku pemilik Yazid Collection di lokasi Yazid Collection Desa Padurenan Gebog Kudus pada tanggal 01 Oktober 2018 Pukul 10.00 WIB.

⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Nuril Anwar selaku pemilik Yazid Collection di lokasi Yazid Collection Desa Padurenan Gebog Kudus pada tanggal 01 Oktober 2018 Pukul 10.00 WIB.

menjadi pelanggan setia sudah sejak lama. Menurut Bapak Azis, beliau menjadi pelanggan dan menjalin kemitraan dengan pihak Yazid Collection sudah mulai tahun 2004, jadi sampai sekarang sudah 14 tahun. Tetapi mulai tahun 2003 beliau sedikit demi sedikit sudah mulai mengambil barang dari Yazid Collection. Bapak Azis membeli barang tidak hanya dari Yazid Collection saja, tetapi juga membeli dari pihak lain. Harga dan bahan yang ditawarkan memiliki kualitas yang hampir sama. Kalau barang dari Yazid Collection itu memiliki kualitas yang paling bagus diantara yang lain karena pengawasan yang dilakukan saat produksi itu baik.¹⁰

Ketatnya persaingan usaha menuntut para produsen untuk selalu menjaga mutu produk yang dihasilkannya. Apabila mutu produk yang dihasilkan semakin menurun maka pelanggan akan meninggalkan perusahaan yang ada dan beralih mencari produk yang mutunya lebih baik.

c. Perbaiki pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan yang tidak berwujud dimana sebuah kelompok bisa menawarkannya pada kelompok lain dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹¹ Dalam usaha menjaga dan mempertahankan loyalitas pelanggan, setiap perusahaan perlu menjaga citra positif produk dan perusahaan di mata pelanggannya atau masyarakat pada umumnya. Citra positif ini dapat dibangun melalui kualitas produk ataupun kualitas pelayanan. Dalam praktiknya jelas bahwa pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan akan mampu mempertahankan pelanggan yang ada. Pelanggan juga akan terus mengkonsumsi atau membeli produk yang kita tawarkan .

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Azis selaku pelanggan Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus di Pasar Kliwon Kudus pada tanggal 02 Oktober 2018 Pukul 12.00 WIB.

¹¹ Philip Kotler, dkk, 2005, *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia Edisi Ketiga*, Jakarta: Gramedia, hlm. 139.

dan yang paling penting adalah akan mampu pula untuk menarik calon pelanggan baru untuk mencobanya.

Bapak Azis memang puas dengan produk dari Yazid Collection, namun Beliau mengatakan bahwa masalah pelayanan harus ditingkatkan lagi, terutama pelayanan dalam stok barang dan percepatan produksi agar tidak mengalami keterlambatan dalam pengiriman dan bisa mencukupi permintaan pelanggan. Beliau menyarankan agar pihak Yazid Collection mempunyai generasi karyawan yang terampil yang lebih banyak agar bisa memenuhi pesanan yang diminta oleh pelanggan. Karena dengan adanya penambahan karyawan diharapkan volume produksi bisa meningkat agar dalam melayani pelanggan Yazid Collection tidak kewalahan lagi.

Mengenai hal tersebut memang diakui Bapak Nuril Anwar selaku pemilik Yazid Collection bahwa Toko Fahdi memang pelanggan terbesarnya, terkadang beliau kewalahan dalam memenuhi permintaan produk yang begitu banyaknya. Ketika pesanan banyak, Bapak Nuril Anwar meminta kepada karyawannya untuk bekerja lebih cepat agar pesanan segera terselesaikan, tentunya tetap menjaga kualitas produk yang dihasilkannya, bukan hanya mengejar target produksi saja. Selain itu, Bapak Nuril Anwar juga mencari tambahan tenaga kerja khususnya di bagian menjahit, tetapi sampai saat ini belum mendapatkan karena banyak orang yang lebih memilih bekerja di pabrik-pabrik besar yang sekarang ini semakin banyak, terutama di daerah Jepara.

Selain Bapak Azis (Toko Fahdi), ada lagi Bapak Huda yang menjadi pelanggan Yazid Collection. Beliau menjadi pelanggan sejak tahun 2003. Bapak Huda mengatakan bahwa produk yang dihasilkan Yazid Collection kualitasnya baik dan dapat dipertahankan sampai sekarang. Beliau berharap agar stok barang yang ada dapat mencukupi semua pelanggan Yazid Collection.

Dengan adanya stok barang yang mencukupi, pelanggan akan tetap setia untuk melakukan pembelian secara terus menerus.

Pada dasarnya setiap manusia selalu ingin mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik jika perusahaan ingin selalu dianggap yang terbaik di mata pelanggannya. Pelayanan yang baik ini harus dapat dipenuhi oleh perusahaan agar keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal.

d. Harga yang kompetitif

Pelanggan yang dimiliki Bapak Nuril Anwar tidak hanya membeli barang dari Yazid Collection saja, mereka juga membeli barang dari produsen lain. Produk yang dijual adalah sama yaitu celana seragam sekolah, dan harga yang jual produk tersebut juga hampir sama. Jika diperhatikan dengan lebih teliti perbedaan harga celana produk Yazid Collection dengan celana produk yang lain rentangnya tidak jauh berbeda, atau masih dalam kategori wajar kalau sedikit lebih murah. Harga yang dipasang Bapak Nuril Anwar adalah harga standar sesuai dengan harga celana pada umumnya, bahkan lebih murah. Jika terjadi kenaikan harga bahan baku, secara otomatis para pengusaha menaikkan harga jualnya. Namun Bapak Nuril tidak langsung menaikkannya secara drastis, beliau menaikkan harga jual produknya sedikit demi sedikit. Beliau tidak mengambil keuntungan yang banyak, tetapi lebih memilih kelangsungan usaha yang dijalankannya.

C. Analisis dan Pembahasan

1. Pelaksanaan pengendalian mutu produk di Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus

Persaingan yang ketat diantara para pengusaha di era globalisasi menuntut para pengusaha untuk memperhatikan mutu dari produknya. Mutu memiliki peranan penting bagi suatu perusahaan. Dari sudut

manajemen operasional, mutu produk menjadi salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan mutu produk yang diberikan oleh pesaingnya. Sedangkan mutu produk bagi manajemen pemasaran menjadi salah satu unsur utama bauran pemasaran yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan.

Untuk menghasilkan produk yang bermutu baik, ada 6 unsur yang perlu diperhatikan yang dapat mempengaruhi hasil suatu barang, yaitu:

a. Manusia

Sumber daya manusia merupakan unsur utama yang memungkinkan terjadinya penambahan nilai.¹² Manusia sebagai tenaga kerja mempunyai sifat yang kompleks. Faktor fisik dan psikis dalam setiap individu akan mempengaruhi kapasitas dan prestasi kerja. Faktor fisik adalah keadaan fisik tenaga kerja yang bersangkutan, seperti umur dan kesehatannya. Sedangkan faktor psikis adalah keadaan jiwa tenaga kerja yang bersangkutan, motivasi, gairah kerja dan keadaan hidup pekerja sehari-hari. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Yazid Collection adalah semua orang yang terlibat dalam proses produksi celana, mulai dari pemilik hingga para karyawannya. Karyawan yang bekerja sebagian besar sudah memiliki keahlian dalam bidangnya masing-masing karena telah bekerja bertahun-tahun. Karyawan harus memiliki kesadaran untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan agar produk memiliki kualitas yang baik dan memberikan keuntungan pada semua yang terlibat dalam proses produksi.

Menurut analisis penulis, Yazid Collection sudah memiliki modal yang cukup baik berupa tenaga kerja yang sudah terampil untuk menjalankan roda produksinya. Tanpa adanya tenaga kerja maka

¹² Suyadi Prawirosentono, 2004, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Manajemen Abad 21 Studi Kasus & Analisis*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 12.

tidak akan terjadi adanya proses produksi. Namun demikian, semua tenaga kerja yang ada harus tetap diberi perhatian dan dijaga agar mereka tetap bertahan dan tidak keluar atau perbindah ke pabrik lain yang menawarkan fasilitas yang lebih kepada karyawannya.

b. Metode

Metode ini meliputi prosedur kerja dimana setiap orang yang terlibat harus melaksanakan kerja sesuai dengan tugas yang dibebankan pada masing-masing individu.¹³ Metode kerja yang digunakan perusahaan sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses produksi. Berfungsinya metode kerja yang diterapkan perusahaan untuk mengatur semua bagian yang terlibat dalam proses produksi akan mengurangi kesalahan hasil produksi. Karyawan Yazid Collection bekerja sesuai dengan tugas yang telah diperintahkan oleh pemiliknya. Proses produksi di Yazid Collection dikelompokkan menjadi beberapa bagian, yaitu bagian pemotongan, bagian pengobrasan, bagian penjahitan, bagian pengitik'an (pemberian lubang pada tutup saku belakang) dan bagian pengemasan.

c. Mesin

Mesin merupakan peralatan utama dalam proses produksi. Pada setiap bagian proses produksi di Yazid Collection dilengkapi dengan mesin sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan untuk mempercepat proses penyelesaian kerja. Tanpa adanya mesin, proses produksi yang ada tidak dapat berlangsung. Mesin yang dimiliki oleh Yazid Collection yaitu mesin pemotong kain, mesin obras, mesin jahit, dan mesin itik. Pada saat terjadi gangguan pada mesin, proses produksi harus dihentikan beberapa saat untuk diperbaiki dan apabila ternyata kerusakan pada mesin parah maka proses produksi harus dihentikan untuk waktu yang lama sampai mesin selesai diperbaiki. Terjadinya kerusakan mesin pada waktu yang lama dapat menghambat proses produksi yang menyebabkan turunnya volume produksi. Terjadinya

¹³ *Ibid*, hlm. 12.

mati listrik untuk penggunaan mesin pun dapat berakibat fatal karena mau tidak mau proses produksi harus berhenti saat itu juga, maka dari itu disediakan mesin genset yang digunakan ketika listrik mengalami pemadaman agar proses produksi tetap berjalan dengan lancar.

d. Bahan

Bahan baku yang digunakan oleh perusahaan sangat mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan dan kelancaran proses produksi, baik mengenai kuantitas maupun kualitasnya. Adapun bahan baku utama yang digunakan oleh Yazid Collection adalah kain, benang, resleting, dan kancing. Semakin baik kualitas bahan baku yang digunakan, maka akan semakin baik pula kualitas celana yang dihasilkan. Demikian pula sebaliknya, apabila bahan baku yang digunakan kurang baik, maka kualitas produk yang dihasilkan juga kurang baik.

e. Ukuran

Dalam setiap tahap proses produksi harus ada ukuran sebagai standar penilaian agar dapat dinilai kinerjanya.¹⁴ Perusahaan harus membuat standar spesifikasi dan batas-batas kesalahan produk yang masih dapat diterima untuk menentukan apakah suatu produk dinyatakan baik atau tidak.

f. Lingkungan

Keadaan lingkungan dan suasana kerja yang baik akan mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Penerangan yang cukup, sirkulasi udara yang baik, tempat kerja yang bersih, suhu udara, keamanan dan keselamatan kerja yang terjamin serta tata letak yang baik akan membuat pekerja merasa nyaman dan aman dalam melakukan pekerjaan yang dapat mengakibatkan prestasi kerja karyawan meningkat. Lingkungan yang nyaman sangat dibutuhkan agar proses produksi berjalan dengan baik. Antara bagian produksi satu dengan bagian lainnya yang ada di Yazid Collection berada

¹⁴ *Ibid*, hlm. 12.

dalam satu lokasi sehingga memudahkan rangkaian produksi dan menghemat tenaga.

Proses produksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam perusahaan. Produksi adalah menambah kegunaan (nilai guna) suatu barang. Kegunaan suatu barang akan bertambah bila memberikan manfaat baru atau lebih dari bentuk semula.¹⁵ Bagian produksi dalam suatu organisasi bisnis memegang peranan penting dalam usaha mempengaruhi suatu organisasi. Bagian produksi sering dilihat sebagai salah satu fungsi manajemen yang menentukan penciptaan produk serta turut mempengaruhi peningkatan dan penurunan penjualan. Artinya produk yang diproduksi harus selalu mengikuti standar pasar yang diinginkan, bukan atas dasar mengejar target semata. Perusahaan bisnis lebih mementingkan mengejar produktivitas yang terus menerus atau kontinuitas dibandingkan dengan mengejar profit yang tinggi dalam waktu yang singkat. Karena dengan kontinuitas yang stabil diharapkan mampu mewujudkan perolehan keuntungan yang stabil.¹⁶

Dalam proses produksi perusahaan perlu adanya pengendalian yang cukup agar produk akhir perusahaan mempunyai mutu yang baik. Yazid Collection memberikan pengarahan kepada semua karyawannya sebelum pekerjaan dilaksanakan, hal tersebut bertujuan agar karyawan tidak melakukan kesalahan dalam bekerja. Menurut analisis penulis, pengendalian yang dilaksanakan di Yazid Collection merupakan pengendalian yang bersifat preventif. Pengendalian preventif (*preventive control*) merupakan pengendalian yang dilakukan sebelum kegiatan dilakukan dengan tujuan untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan dalam pelaksanaannya.¹⁷ Selain itu, Bapak Nuril Anwar selaku pemilik Yazid Collection juga menerapkan

¹⁵ Iskandar Putong, 2003, *Ekonomi Mikro dan Makro*, Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm. 100.

¹⁶ Irham Fahmi, 2014, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Bandung: Alfabeta, hlm. 1.

¹⁷ Malayu S P Hasibuan, 2006, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 241.

prinsip barokah, mengutamakan keberkahan yang ada dibandingkan dengan hasil yang didapatkan. Dengan prinsip barokah diharapkan semua karyawan bekerja dengan cara yang baik, tidak hanya mengejar keuntungan atau kebutuhan dunia saja melainkan juga keberkahan dari rezeki yang didapatkannya.

Pengendalian dalam pandangan Islam bertujuan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah dan membenarkan yang hak.¹⁸ Saling menasihati dan saling mengingatkan merupakan perbuatan yang sangat dianjurkan. Islam mengajarkan kepada pemeluknya agar saling menasihati kepada sesama manusia agar tidak terjerumus dalam kesalahan, termasuk kesalahan dalam bekerja. Menurut analisis penulis, karyawan Yazid Collection sudah menerapkan sikap tersebut kepada sesama rekan kerjanya untuk selalu bekerja dengan teliti dan berhati-hati agar tidak terjadi kesalahan dalam proses produksi yang dijalaninya. Para karyawan menganggap rekan kerjanya seperti keluarga sendiri, karena sudah bekerja bersama bertahun-tahun.

Menurut Ravianto, proses pengendalian mutu adalah memutarakan siklus PDCA, yaitu melakukan perencanaan, pengerjaan atau proses, pengecekan atau evaluasi dan aksi perbaikan terhadap masalah yang berkaitan dengan kualitas.¹⁹ Dalam tahap perencanaan harus ditentukan proses mana yang perlu diperbaiki, yaitu proses yang berkaitan erat dengan misi organisasi dan tuntutan pelanggan. Pada dasarnya, semua pelanggan mengharapkan barang yang dibelinya berkualitas baik. Untuk menghasilkan produk yang berkualitas perlu didukung dengan adanya tenaga kerja yang berkualitas. Tenaga kerja merupakan faktor pendaya guna dari faktor sebelumnya, yaitu bahan baku. Tenaga kerja merupakan asset bagi keberhasilan suatu perusahaan, karena keberhasilan suatu produksi terletak pada kinerja sumber daya manusia yang ada di

¹⁸ Nana Herdiana Abdurrahman, 2013, *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*, Bandung: Pustaka Setia, hlm. 135.

¹⁹ Rudy Prihantoro, 2012, *Konsep Pengendalian Mutu*, Bandung: Remaja Rosdakarya, hlm. 4.

dalamnya. Tenaga kerja yang mempunyai skill dan integritas yang baik merupakan modal utama bagi suatu perusahaan.

Bahan baku kain menjadi fokus utama yang harus diperhatikan oleh pihak Yazid Collection karena ini merupakan tahap paling awal sebelum proses produksi berjalan. Disini karyawan membutuhkan ketelitian agar bahan baku kain yang akan diolah tidak mengalami kecacatan, jika ditemukan kecacatan pada kain maka kain tersebut tidak digunakan karena akan mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan. Ada tidaknya kecacatan dalam kain dapat diketahui setelah kain digelar. Selain fokus pada bahan baku kain, proses perakitan kain atau penjahitan juga diperlukan ketelitian oleh karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman dan aman serta keadaan fisik maupun psikis karyawan sangat menentukan hasil kinerjanya.

2. Upaya Yazid Collection Padurenan Gebog Kudus dalam mempertahankan loyalitas pelanggan

Kesuksesan suatu usaha atau perusahaan atau suatu organisasi sangatlah tergantung dari berbagai faktor yang mendukungnya. Secara umum dikatakan bahwa faktor yang paling utama mempengaruhinya adalah sumber daya manusia (pimpinan dan karyawan) yang dimiliki, sumber pendanaan (modal), strategi pemasaran dan teknologi yang digunakan. Artinya, tanpa sumber daya manusia yang baik, tentu seluruh kegiatan yang dijalankan akan sulit untuk dicapai. Demikian pula dengan faktor pendanaan sangatlah penting karena tanpa ditopang oleh dana yang kuat, kegiatan perusahaan akan sulit untuk dikembangkan. Kemudian hal yang tidak kalah pentingnya adalah faktor strategi pemasaran yang dijalankan, karena ikut mempengaruhi kesuksesan perusahaan. Selanjutnya yaitu faktor teknologi yang digunakan ikut menjadi penentu kesuksesan perusahaan, serta faktor-faktor lainnya seperti daya beli masyarakat, selera dan kebijakan pemerintah.

Untuk menjalankan seluruh faktor pendukung tersebut, maka hal yang paling penting dilakukan adalah meningkatkan kualitas produk

yang ditawarkan, strategi penentuan harga yang tepat, strategi promosi, kualitas tenaga kerja yang digunakan, ketersediaan teknologi yang dipakai, pelayanan kepada pelanggan (kepuasan pelanggan), keharmonisan antara karyawan dengan pimpinan serta karyawan dengan karyawan dan faktor-faktor lainnya. Masing-masing dari faktor-faktor tersebut tidak dapat berdiri sendiri, tetapi harus dilakukan secara keseluruhan atau secara bersama-sama. Artinya jika salah satu tidak dilakukan maka akan menjadi timpang dan dapat menggagalkan kesuksesan pencapaian tujuan perusahaan.

Hal tersebut perlu dilakukan karena pada dasarnya setiap orang yang mendirikan suatu usaha tentu menginginkan usahanya dapat hidup terus menerus sepanjang waktu. Hal ini juga merupakan salah satu tujuan didirikannya suatu perusahaan. Dapat hidup terus menerus artinya dapat terus beroperasi, terus berkembang (baik aset maupun SDM), terus menikmati laba yang semakin meningkat dan panjang umur. Semakin panjang umur suatu perusahaan, maka menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi.²⁰

Pelanggan mempunyai peran vital sebagai alasan perusahaan masih tetap melakukan proses produksi. Mengingat pentingnya pelanggan tersebut, maka perusahaan dituntut untuk mampu memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan agar mereka tetap mau menggunakan barang dan jasa perusahaan terus menerus. Pelanggan merupakan salah satu harta atau aset perusahaan yang paling utama yang harus dijaga keberadaannya. Pelangganlah yang akan membeli, mengkonsumsi atau menggunakan produk yang dijual perusahaan sehingga perusahaan mampu menciptakan keuntungannya. Bahkan pelanggan dapat menjadi sarana promosi ke orang lain apabila mereka mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dari transaksi atau penggunaan produk yang dibelinya.

²⁰ Kasmir, 2017, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 2.

Dalam praktiknya mempertahankan pelanggan jauh lebih sulit daripada mencari pelanggan baru, apalagi saat ini keinginan serta kebutuhan pelanggan makin beragam, baik selera maupun perilaku. Perusahaan perlu terus berupaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada agar tidak lari ke perusahaan lain seraya meningkatkan jumlah pelanggan yang baru. Salah satu cara untuk mempertahankan dan meningkatkan pelanggan adalah melalui pelayanan yang memuaskan dan menjaga mutu produk yang dihasilkan.

Pada dasarnya, dikenal tiga macam pelanggan dalam sistem kualitas modern, yaitu pelanggan internal, pelanggan antara dan pelanggan eksternal.²¹ Menurut analisis penulis, pelanggan yang dimiliki oleh Yazid Collection adalah pelanggan antara karena produk yang dibeli oleh pelanggan nantinya akan dijual lagi dan dipasarkan ke berbagai daerah, tidak dipakai sendiri. Walaupun sebagai pelanggan antara, mereka tetap memilih produk yang berkualitas baik karena akan mempengaruhi usaha yang mereka jalankan.

Loyalitas pelanggan merupakan kecenderungan pelanggan untuk memilih nilai organisasi yang ditawarkan di atas alternatif tawaran organisasi pesaing.²² Pesaing adalah perusahaan yang menghasilkan atau menjual barang dan jasa yang sama atau mirip dengan produk yang ditawarkan. Dalam dunia persaingan, tugas utama pengusaha adalah menggaet pelanggan sebanyak mungkin, baik pelanggan baru maupun pelanggan lama. Dengan demikian, dalam menjalankan strategi perusahaan yang kompetitif seorang pengusaha diharapkan untuk terus menerus mengetahui dan memantau gerak-gerik pesaing.

Islam sebagai sebuah aturan hidup memberikan aturan-aturannya untuk menghindarkan munculnya permasalahan akibat praktik persaingan yang tidak sehat. Persaingan bukan berarti upaya mematikan

²¹ Nur Nasution, 2015, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, hlm. 38.

²² Sofjan Assauri, 2013, *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 15.

pesaing, tetapi dilakukan untuk memberikan sesuatu yang terbaik dari usaha bisnis anda. Janganlah menganggap pesaing sebagai musuh, tetapi anggaplah sebagai saudara anda. Seorang pebisnis perlu untuk mengantisipasi pesaing, yaitu dengan mengembangkan analisis bisnis dan analisis pokok melalui penataan keadaan produk dan jasa pesaing. Perlu untuk mengantisipasi kekuatan dan kelemahan pesaing serta strategi yang dilakukan pesaing.²³

Dalam berbisnis syariah, pebisnis muslim tidak boleh menghalalkan segala cara dalam mengungguli persaingan. Ia memegang teguh moral bisnis. Bisnis yang dia lakukan adalah dalam rangka memperoleh dan mengembangkan kepemilikan harta. Harta yang dia peroleh disebut rezeki, rezeki tidak akan lari kemana-mana. Bila bukan rezekinya, sekuat apa pun seseorang. Ia tidak akan mendapatkannya. Tugas manusia adalah melakukan usaha mendapatkan rezeki dengan cara yang halal.²⁴

Menurut analisis penulis, pihak Yazid Collection sudah menyadari bahwa bisnis yang dijalankannya banyak pesaingnya. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang ada, pemilik menggunakan cara yang sehat agar tidak merugikan pesaingnya. Hal tersebut dilakukan dengan cara selalu mengutamakan kualitas produk yang dihasilkannya. Dengan menjaga kualitas produknya diharapkan pelanggan yang dimiliki tetap loyal pada produknya.

Selain menjaga mutu produk yang dihasilkan, strategi yang digunakan oleh Yazid Collection untuk mempertahankan loyalitas pelanggan yang dimilikinya adalah dengan menetapkan harga produk yang kompetitif. Harga adalah jumlah yang dibayarkan pelanggan untuk sebuah produk. Dalam menetapkan harga produk yang dijualnya, Bapak Nuril Anwar mempertimbangkan dengan berbagai faktor yang mempengaruhinya yaitu harga bahan baku, biaya produksi, biaya pemasaran dan keuntungan yang didapatkannya. Beliau juga mengamati

²³ Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*, op. cit, hlm. 321.

²⁴ *Ibid*, hlm. 321-322.

harga produk sejenis yang dijual oleh pesaingnya. Segala keputusan yang berhubungan dengan harga akan sangat mempengaruhi aspek kegiatan perusahaan, baik menyangkut kegiatan penjualan maupun aspek keuntungan yang mau dicapai oleh perusahaan. Dengan demikian semua keputusan yang berkaitan dengan harga hendaknya harus dipertimbangkan secara sungguh-sungguh dan mendalam serta memperhatikan aspek intern dan ekstern perusahaan.

Zeithaml dan Bitner mengemukakan bahwa untuk mewujudkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan dibutuhkan langkah kunci yang saling terikat, diantaranya adalah perbaikan berkesinambungan.²⁵ Menurut analisis penulis, perbaikan berkesinambungan yang dilakukan oleh pihak Yazid Collection kepada pelanggannya adalah dengan memperbaiki pelayanan yang diharapkan oleh para pelanggannya. Para pelanggan mengharapkan agar stok produk yang dihasilkan mencukupi dan selalu ada ketika pelanggan membutuhkan. Pihak Yazid Collection merespon tuntutan para pelanggannya dengan mengarahkan kepada karyawannya untuk bekerja lebih cepat lagi agar bisa memenuhi permintaan pasar.

Perusahaan memberi penghargaan kepada pelanggannya yang loyal atau setia dengan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, bahkan dengan memberikan diskon. Mempertahankan loyalitas pelanggan sangat diperlukan oleh perusahaan. Dengan memberikan kepuasan yang lebih dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka konsumen akan merasa puas sehingga kemungkinan untuk membeli produk perusahaan itu lagi menjadi semakin besar. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja keuangan perusahaan jangka panjang.

²⁵ Etta Mamang Sangadji, Sopiha, 2013, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, hlm, 111.