

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar

Sejarah berdirinya Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar tidak luput dari berbagai pengalaman yang telah dilalui dan keahlian yang dimiliki oleh Bapak Mudhofir dan Ibu Musrifah selaku owner sekaligus perintis UMKM Opak Gambir Putri Kembar.

Sebelum merintis usaha opak gambir sendiri. Dulunya ibu Musrifah pernah bekerja di Opak Gambir Melati Sekardangan selama kurang lebih 5 tahun. Setelah itu, beliau melihat di daerah tempat tinggalnya Kebonsari Kelurahan Garum belum ada industri sejenis Opak Gambir. Dan hal itu membuat pak Mudhofir melihat adanya peluang usaha yang menjanjikan. Maka dari itu, muncullah ide untuk mendirikan industri Opak Gambir bersama dengan sang istri.

Pada akhirnya dengan pengalaman Ibu Musrifah yang telah bekerja pada industri opak gambir selama kurang lebih 5 tahun serta dukungan semangat dari Bapak Mudhofir, beliau berdua memberanikan diri untuk mendirikan industrinya sendiri.

Hingga akhirnya berdirilah industri usaha Opak Gambir Bapak Mudhofir dan Ibu Musrifah pada tahun 2010. Setelah berdiri, Bapak Mudhofir dan Ibu Musrifah bingung untuk memberikan nama pada produk olahan mereka. Ibu Musrifah merupakan seorang anak kembar

dari surabaya. Dan oleh karena itu, bapak Mudhofir mempunyai ide untuk memberikan nama industrinya “Putri Kembar” sesuai dengan sejarah Ibu Musrifah yang merupakan putri kembar dari Surabaya.

Setelah mempunyai nama perusahaan, beliau mengurus semua izin yang berkaitan dengan produksi Opak Gambir mulai SIUP hingga PIRT. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tanga (SPP-IRT) didapatkan setelah beliau mengurus semua izin dan persyaratan yang dibutuhkan untuk mendirikan sebuah industri Opak Gambir di Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DISPERINDAG) Kabupaten Blitar.

Dengan memegang legalitas usaha tersebut Bapak Mudhofir dan Ibu Musrifah mulai membuat produk Opak Gambir. Pada saat itu beliau hanya membuat 5 kilo Opak Gambir dengan total 25 bungkus. Hal yang menjadi kendala pada kala itu adalah pemasaran produk. Bapak Mudhofir dan Ibu Musrifah bingung akan menjual produknya kemana. Hingga akhirnya Bapak Mudhofir memutuskan untuk menitipkan produk olahannya ke toko toko kelontong di sekitar rumahnya.

Perjalanan usaha Opak Gambir tidak serta merta mulus begitu saja pada saat awal perintisannya. Karena dari 25 bungkus yang dititipkan ke toko-toko, hanya 8 bungkus saja yang terjual. Dan sisanya kembali ke beliau. Namun, hal tersebut tidak membuat Bapak Mudhofir dan Ibu Musrifah menyerah. Beliau berdua membuat lagi produk opak gambir dan kemudian di titip-titipkan ke toko lain di wilayah yang lebih luas seperti

di Kecamatan Garum bahkan sampai ke toko toko yang ada di Pare Kabupaten Kediri.

Karena bebekal kegigihan serta keuletan mereka berdua, akhirnya produk Opak Gambir memiliki banyak permintaan. Untuk memenuhi banyaknya permintaan tersebut, pada tahun 2011 Bapak Mudhofir dan Ibu Musrifah merekrut 3 karyawan untuk membantunya dalam produksi Opak Gambir.

Semakin lama, semakin banyak yang telah merasakan produk olahan opak gambir putri kembar dan mereka suka pada produk olahan Opak Gambir Putri Kembar. Dan bahkan saat ini Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri kembar telah memiliki total 27 karyawan. Dan usahanya kini telah memiliki banyak varian rasa opak gambir sehingga produknya saat ini telah sampai ke luar kota bahkan luar provinsi.

2. Visi, Misi dan Tujuan Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar

Berangkat dari yang dulunya seorang buruh di usaha orang, dengan bebekal ketelatenan dan keuletan Ibu Musrifah dan Bapak Mudhofir akhirnya mampu merintis sebuah usaha sendiri. Karena dulu waktu Ibu Musrifah Bekerja pada bosnya, beliau niatkan untuk mencari ilmu dan kesungguhan dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkannya selama kurang lebih 5 tahun tersebut.

Rasa keingintahuan Ibu Musrifah serta dukungan yang luar biasa dari suaminya untuk mengembangkan bisnisnya membuat Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar semakin maju dan ramai permintaan dari para konsumennya. Tidak hanya menjual opak gambir rasa original sebagaimana yang dibuat oleh pesaingnya, tetapi UMKM Opak Gambir Putri Kembar telah melakukan inovasi terhadap produknya dengan memberikan berbagai varian rasa. Dan tentunya hal tersebut memberikan ciri khas tersendiri terhadap produk olahannya.

Hingga saat ini UMKM Opak Gambir Putri Kembar masih tetap bertahan dengan ciri khas pada inovasinya. Dan bahkan produk dari UMKM Putri Kembar sendiri saat ini pemasarannya sudah lintas kota bahkan lintas provinsi. Tentunya hal tersebut membuat Kabupaten Blitar bangga karena produk tersebut sudah tersebar dikota kota besar dan dapat dijadikan sebagai ciri khas oleh oleh dari Blitar.

3. Lokasi Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar

Lokasi Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar berada di Dusun Kebonsari, Kelurahan Garum, Kecamatan Garum,

Lokasi usaha ini berbatasan dengan Kecamatan Kanigoro disebelah selatannya. Dan berbatasan dengan Kota Blitar di sebelah baratnya. Lokasi yang sangat strategis tersebut membuat usaha mikro kecil menengah opak gambir putri kembar mudah dicari pada tempat produksinya.

B. Temuan Penelitian

1. Temuan Tentang Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Inovasi Produk Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Di Desa Kebonsari Kecamatan Garum Kabupaten Blitar

Loyalitas pelanggan merupakan kondisi dimana pelanggan atau konsumen secara teratur atau tetap melakukan pembelian pada suatu usaha bisnis. Hal ini karena loyalitas konsumen dapat memberikan informasi dan tolak ukur bagi seorang pebisnis dalam memprediksi penjualan dan pembelian yang tetap.

Oleh karena itu, tidak heran jika para pebisnis melakukan berbagai cara untuk menarik pelanggan tetap mereka. Karena memiliki pelanggan yang tetap dan loyal terhadap bisnis yang dijalankan akan membuat bisnis tetap kokoh dalam berbagai situasi. Para pelanggan ini akan menjadi penyokong bisnis saat bisnis sedang mengalami gejolak naik turunnya permintaan terhadap suatu produk.

Menjaga loyalitas konsumen merupakan hal yang cukup sulit dan memberikan tanggung jawab yang besar. Ada beberapa langkah yang harus dilakukan oleh seorang pebisnis untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya agar tidak berpindah ke pesaing bisnis kita. Diantara langkah-langkah untuk mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu: memenuhi kebutuhan pelanggan, memberikan pelayanan terbaik, menjaga kualitas produk, dan memberikan inovasi produk.

Seorang pebisnis harus secara konsisten meningkatkan kualitas bisnisnya agar pelanggan tetap loyal terhadap produk usaha bisnis tersebut. Banyaknya pelaku bisnis dalam bidang yang sama membuat orang harus berkompetisi untuk mendapatkan loyalitas pelanggannya.

Dewasa ini semakin banyak macam-macam usaha bermunculan. Beberapa diantaranya menawarkan produk-produk yang masih baru dan awam di masyarakat. Namun, tak sedikit pula para pengusaha yang mencari jalan aman dengan memasarkan produk atau jasa yang sebelumnya sudah ada dipasaran.

Ditambah lagi dengan perkembangan dunia digital yang semakin kesini semakin memudahkan para pebisnis atau pengusaha untuk memasarkan produknya. Hal tersebut membuat persaingan bisnispun semakin ketat. Mau tak mau mereka dituntut untuk bersikap lebih kreatif dan inovatif agar produk atau jasa yang mereka tawarkan laku dipasaran dan unggul dibandingkan dengan kompetitor bisnisnya. Hal itulah yang mendasari Opak Gambir Putri Kembar melakukan inovasi agar produknya tetap laku di pasaran. Selain itu inovasi yang dilakukan oleh UMKM secara tidak langsung turut membentuk *personal branding* pada produk tersebut.

Selain itu, dengan adanya inovasi yang berbeda dari yang lain, tentu hal ini dapat menjadi satu nilai plus dimata masyarakat dalam memilih produk yang kita pasarkan. Mengingat persaingan yang semakin

ketat tersebut, maka penting bagi para pengusaha untuk terus mempertahankan loyalitas pelanggannya.

Inovasi pada suatu produk dirasa sangat perlu untuk para pelaku bisnis agar bisnis yang dijalani dapat berkembang dan memberikan banyak manfaat serta dampak positif yang dapat dirasakan. Produk yang memberikan inovasi akan mendapatkan apresiasi dari para pelanggannya, sehingga hal tersebut dapat membuat para pelanggan untuk terus menerus membeli produk pada perusahaan tersebut dan terciptalah loyalitas pelanggan.

Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar strategi yang digunakan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan adalah dengan memperhatikan kualitas produk dan melakukan inovasi produk. Dalam melakukan suatu inovasi produk apabila tidak dibarengi dengan kualitas produk yang baik juga akan menimbulkan masalah baru. Oleh karena itu, kualitas produk dan inovasi produk adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Dalam memproduksi produknya, UMKM Putri Kembar memperhatikan beberapa instrumen untuk menghasilkan produk yang terbaik.

a. Jenis barang yang akan diproduksi

Usaha mikro kecil menengah putri kembar adalah suatu industri yang bergerak dibidang makanan ringan atau lebih tepatnya yaitu Opak Gambir. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Mudhofir selaku pemilik UMKM Putri Kembar.

“Pada awal tahun 2010, saya memutuskan untuk mendirikan sebuah usaha opak gambir, pikiran itu muncul ketika istri saya berkerja di usaha opak gambir yang berlokasi di desa sekardangan. Pada saat itu masih belum banyak yang memproduksi opak gambir. Jadi saya melihat ada peluang disitu, karena di daerah saya juga belum ada usaha seperti itu. Dan orang-orang disekitar saya itu pada suka dengan produk opak gambir. Karena cocok untuk cemilan.”⁶⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Umi selaku tetangga Bapak Mudhofir yang juga menjadi karyawan pertama UMKM Putri Kembar.

“Awalnya saya kurang paham apa itu opak gambir. Karena saya kira rasanya sama dengan kerupuk lainnya. Tetapi setelah saya rasakan kok manis, kok enak. Terus saya ditawari untuk membantu pak dhofir dan ibu pah untuk membantu memproduksi opak gambir.”⁷⁰

Tester produk tersebut tidak hanya diberikan kepada Ibu Umi untuk mencoba, tetapi juga diberikan kepada saudara serta kerabat Bapak Mudhofir untuk mencoba produk olahannya tersebut. Karena dalam membuat sebuah produk, seorang pebisnis harus memperhatikan bahwa barang yang akan diproduksi benar-benar

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

⁷⁰ Wawancara dengan Ibu Umi (Karyawan Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

dibutuhkan dan laku di masyarakat umum. Sehingga dengan begitu nantinya produk yang akan dipasarkan dapat diterima oleh masyarakat dan benar-benar laku serta dapat memberikan manfaat dan nilai jual.

b. Bahan baku yang digunakan

Usaha opak gambir putri kembar menggunakan bahan baku yang tidak sembarangan. Hal tersebut semata-mata untuk menjaga kualitas dari opak gambir itu sendiri. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Mudhofir selaku pemilik UMKM Putri Kembar.

“Untuk bahan bakunya saya sudah ada langganan mas, jadi tiap seminggu sekali ada yang mengantar tepung dan gula kesini. Menurut saya banyak toko yang menjual tepung. Tetapi jenis tepungnya berbeda beda. Dulu pernah saya beli tepung di tetangga saya, namun hal tersebut menyebabkan perbedaan rasa pada opak gambir saya. Maka dari itu sekarang saya mengambil tepung di toko itu saja.”⁷¹

Hal serupa juga disampaikan oleh Pak Tono selaku penyuplai kelapa yang digunakan sebagai santan dalam produksi Opak Gambir Putri Kembar

“Pak Dhofir dari dulu awal pembuatan opak gambir sudah mengambil kelapa dari saya. Beliau selalu minta kelapa pilihan

⁷¹ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

agar santan yang dihasilkan berkualitas karena nantinya santan itu akan memberikan rasa gurih pada opak gambirnya.”⁷²

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Dewi selaku pemilik toko yang dititipi produk Opak Gambir Putri Kembar.

“Ditoko saya ada 2 opak gambir yang dititipkan oleh industri Opak Gambir. Namun yang paling laku adalah Opak Gambir milik Pak Dhofir dan Mbak Pah. Kata orang orang yang membeli opak gambir Putri Kembar, rasa dari opak gambirnya itu tidak berubah-ubah. Karena pernah dulu ada orang yang membeli opak gambir dari kompetitor Opak Gambir Putri Kembar tapi rasanya berubah ubah.”⁷³

Bahan yang digunakan dalam proses pembuatan opak gambir sangat berpengaruh terhadap rasa dan kualitas opak gambir yang dihasilkan. Oleh karena itu bahan baku harus diperhatikan karena juga akan menentukan kualitas pelanggan dan tentunya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

c. Pemasaran

Produk Opak Gambir Putri Kembar tergolong cepat dalam pengenalan pasarnya. Karena setelah banyak yang merasakan produk opak gambir Putri Kembar akhirnya mulai banyak yang memesan opak gambir untuk souvenir pada acara hajatan khitan ataupun

⁷² Wawancara dengan Bapak Tono (Penyuplai Bahan Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Sabtu 29 Agustus 2020

⁷³ Wawancara dengan Ibu Dewi (Pemilik toko sekaligus reseller Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

pernikahan. Hal tersebut juga diungkapkan Bapak Dhofir selaku owner Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar.

“Pemasaran opak gambir putri kembar tergolong lumayan cepat. Pada awal produksi kami hanya membuat 5 kg dan kami bungkus menjadi 25 bungkus dengan ukuran perbungkus 200 g. Awal mula saya mengenalkan produk saya, saya keliling ke toko toko untuk nitip jual produk saya. Akan tetapi pada awal itu, produk saya kembali banyak. Karena dari 25 bungkus hanya laku 8 bungkus. Jadi 17 bungkusnya kembali ke saya. Karena pada awal itu masih belum begitu mengerti apa itu opak gambir.”⁷⁴

Berkat kegigihan dan keuletan Bapak Mudhofir dan Ibu Musrifah akhirnya banyak yang mulai mengenal produk Opak Gambir Putri Kembar. Hal tersebut diungkapkan Bapak Mudhofir selaku pemilik UMKM Opak Gambir Putri Kembar.

“setelah produksi pertama kembali banyak, saya berserta istri saya tidak pantang menyerah. Saya produksi lagi opak gambir dan saya titipkan ketoko-toko di berbagai daerah. Selain ke toko-toko, saya juga menitipkan opak gambir saya ke toko oleh oleh. Dan alhamdulillah perkembangan usaha saya tergolong lumayan cepat. Karena setelah pendirian UMKM Putri Kembar ini pada tahun 2010, pada tahun 2011 sudah mulai

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

banyak yang order dan alhamdulillah setiap bulan penjualan kami mulai ada peningkatan dan mulai banyak yang menggunakan opak gambir saya untuk acara asul-asul acara nikahan”⁷⁵

Hal tersebut juga diungkapkan Ibu Umi selaku karyawan Putri Kembar dari awal perintisan. Jadi mengerti seluk beluk serta perkembangan UMKM Opak Gambir Putri Kembar.

“Awalnya Pak Dhofir sendiri yang mempromosikan produknya ke toko toko. Dan awal perintisan itu tidak langsung berjalan mulus. Karena produk opak gambir masih awam di telinga masyarakat umum. Namun setelah merasakan banyak yang suka. Jadi mulai banyak yang order untuk camilan, oleh oleh saudaranya yang dari luar blitar, bahkan mulai banyak yang menggunakan opak gambir untuk digunakan oleh-oleh acara hajatan nikahan.”⁷⁶

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Dewi sebagai pemilik toko kelontong yang dititipi produk Opak Gambir Putri Kembar.

“Dulu itu Pak Dhofir meminta izin kepada saya untuk menitipkan opak gambir miliknya di toko saya. Awalnya saya menolak, karena dalam pikiran saya, saya harus membeli dulu barang tersebut. Tetapi ternyata pak dhofir hanya menitipkan

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

⁷⁶ Wawancara dengan Ibu Umi (Karyawan Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

produknya. Jadi saya nggak harus membeli dulu produk tersebut. Jadi kalau produk itu laku saya akan mendapat fee 1000 rupiah. Tetapi pada awalnya hanya laku 2 bungkus. Setelah saya dikasih tester ternyata rasanya kok enak, hingga akhirnya banyak yang sudah merasakan opak gambir putri kembar dan ingin memesan opak gambir tersebut untuk oleh-oleh. Hingga saat ini saya tetap bekerja sama dengan Pak Dhofir. Dan alhamdulillah produknya terjual banyak. Bahkan sekarang ini di toko` saya ada dua merk opak gambir akan tetapi opak gambir Putri Kembar yang lebih laku”⁷⁷

Berkat kegigihan dan ketekunan Bapak Dhofir dan Ibu Musrifah, produk Opak Gambir Putri Kembar sudah sampai keluar kota. Dan untuk pemasarannya tidak lagi Bapak Dhofir yang keliling ketoko-toko sendiri. Karena sekarang sudah ada sales yang mengambil produknya. Hal tersebut diungkapkan Bapak Dhofir selaku pemilik UMKM Putri Kembar.

“Awalnya dulu saya yang keliling ke toko-toko. Tapi alhamdulillah sekarang sudah ada sales yang mengambil produk saya. Untuk wilayah yang sering membeli produk saya itu daerah Pare dan Surabaya”⁷⁸

⁷⁷ Wawancara dengan Ibu Dewi (Pemilik toko sekaligus reseller produk Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

⁷⁸ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

d. Inovasi Produk

Setelah berjalan kurang lebih 1 tahun, mulai banyak orang-orang disekitar Bapak Dhofir yang mulai mengikuti jejak Pak Dhofir untuk mendirikan industri opak gambir. Menyikapi hal itu, Bapak Dhofir membuat sebuah gebrakan baru yaitu dengan menambahkan rasa-rasa pada produksi opak gambirnya. Sehingga hal tersebut menjadikan sebuah ciri khas produksi opak gambir Putri Kembar. Hal tersebut disampaikan Ibu Umi selaku karyawan Opak Gambir Putri Kembar.

“Dulu setelah banyak yang mulai mengenal opak gambir. Tetangga disini mulai banyak yang mendirikan usaha serupa yaitu opak gambir. Total di daerah sini saja yang punya usaha rumahan opak gambir ada 6 tempat. Namun, pak dhofir mulai menginovasi produknya dengan memberikan rasa-rasa dari bahan alami. Sehingga menjadi ciri khas tersendiri opak gambir putri kembar.”⁷⁹

Hal serupa juga diungkapkan Bapak Dhofir selaku pemilik Opak Gambir Putri Kembar atas ide inovasi produknya.

“Di tahun 2011 itu, tetangga saya mulai banyak yang memproduksi opak gambir. Saya tidak merasa khawatir karena rezeki itu sudah ada yang mengatur. Hingga saya memiliki ide untuk memberikan varian rasa pada opak gambir saya. Dan alhamdulillah orang-orang suka dengan inovasi saya. Saya

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Umi (Karyawan Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

*menggunakan perasa alami, jadi tidak menggunakan pengawet. Alhamdulillah dengan inovasi tersebut rezeki saya ditambah sama Allah. Permintaan opak gambir saya semakin meningkat”.*⁸⁰

Inovasi tersebut juga memberikan efek positif pada penjualan opak gambir putri kembar. Hal tersebut diungkapkan Ibu Dewi selaku pemilik Toko.

*“Pada pertengahan tahun 2011 mulai banyak industri opak gambir bermunculan. Di toko saya ada dua merk opak gambir. Menghadapi hal itu, Pak Dhofir melakukan inovasi pada produknya. Beliau memberikan varian rasa-rasa pada opak gambirnya. Rasa pertama yang saya rasakan itu coklat. Dan rasanya ternyata enak. Karena menurut beliau coklat yang dipakai untuk varian rasa tersebut asli cokelat. Bukan hanya sekedar perasa. Dan jadi banyak pelanggan saya yang suka dengan opak gambir coklat tersebut.”*⁸¹

Inovasi tersebut ternyata sangat berdampak pada penjualan Opak Gambir Putri Kembar. Terbukti dengan adanya varian tersebut, penjualan yang awalnya hanya sekitar 20 kilo perbulan kini bisa tembus sampai 100 kilo bahkan lebih. Hal tersebut diungkapkan bapak Mudhofir pada saat wawancara.

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

⁸¹ Wawancara dengan Ibu Dewi (Pemilik Toko sekaligus reseller produk Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

“Alhamdulillah mas, berkat inovasi saya diterima di masyarakat. Orderan opak gambir kami semakin meningkat. Awalnya itu saya hanya menambahkan rasa coklat pada opak gambir saya. Alasan saya menambahkan rasa coklat karena banyak anak-anak kecil yang suka dengan rasa coklat. Karena pada awalnya mereka mulai jenuh dan bingung karena sudah mulai banyak orang yang mendirikan industri opak gambir. Oleh karena itu, saya memberikan rasa coklat sebagai rasa pembeda opak gambir saya dengan yang lainnya.”⁸²

Berkat inovasi tersebut banyak orderan Opak Gambir untuk merchandise hajatan pernikahan. Hal tersebut diungkapkan Bapak Dhofir dalam wawancara

“Inovasi tersebut ternyata berdampak besar dalam industri saya mas. Karena dengan adanya varian rasa tersebut sekarang tidak hanya toko-toko yang menjual produk saya. Tapi sekarang sudah masuk ke pusat oleh-oleh, supermarket bahkan digunakan sebagai oleh-oleh acara hajatan khitanan maupun pernikahan.”⁸³

Dengan berkembangnya pemasaran produk Opak Gambir Putri Kembar yang sudah digunakan untuk Oleh-Oleh pada sebuah acara. Secara tidak langsung marketing produk Opak Gambir Putri Kembar

⁸² Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

⁸³ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

meluas hingga ke berbagai kota. Hal tersebut juga di ungkapkan Bapak Mudhofir

“Setelah produk saya masuk ke acara hajatan, alhamdulillah sekarang orderan luar kota semakin banyak. Karena biasanya kalau dipakai oleh-oleh acara hajatan. Kan saudara-saudara yang jauh dari luar kota datang. Nah, mungkin setelah mereka mencoba produk saya pada ketahigan. Karena saya sering dapat orderan dari luar kota. Padahal saya belum pernah promosi ke kota tersebut.”⁸⁴

Inovasi produk yang diterapkan oleh Bapak Dhofir dan Ibu Musrifah tidak hanya berhenti pada 1 varian rasa saja. Tetapi juga menambahkan varian rasa lainnya. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar produk Opak Gambir Putri Kembar masuk kepada semua kalangan.

“Setelah varian rasa coklat pada opak gambir saya banyak yang suka. Saya tidak berhenti disitu saja. Karena besar kemungkinan produk saya akan ditiru juga oleh pesaing saya. Oleh karena itu saya mulai mencoba untuk memberikan varian rasa lain pada opak gambir saya seperti rasa nangka, durian, pisang, bawang, ubi dan jahe.”⁸⁵

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

Hal tersebut juga diutarakan oleh Ibu Arofah selaku reseller produk Opak Gambir Putri Kembar.

“dulu pertama kali saya merasakan opak gambir putri kembar pada waktu dapat oleh-oleh saudara saya yang punya hajatan di daerah garum. Setelah saya rasakan kok enak. Dan dengan hal itu, saya ingin mengajak kerja sama pak dhofir dalam memasarkan produk opak gambirnya. Saya mulai memasarkan produk gambir putri kembar ke daerah Tuban, Lamongan dan Bojonegoro. Alhamdulillah disana juga banyak yang suka.”⁸⁶

Inovasi tersebut membuat rekan bisnis Ibu Arofah tertarik untuk turut memasarkan produk Opak Gambir Putri Kembar.

“Setelah masuk daerah Tuban, Lamongan, dan Bojonegoro. Teman saya orang china yang menetap di probolinggo juga tertarik pada Opak Gambir Putri Kembar. Dari Probolinggo tersebut, temen saya yang orang cina itu mengirim produk opak gambir putri kembar ke Kalimantan bahkan ke pulau Bali. Dengan semakin bertambah luasnya jaringan pemasaran opak gambir putri kembar kami sering terlambat dalam pengiriman. Hal tersebut karena semakin banyaknya permintaan terhadap produk tersebut. Apalagi kalau musim menjelang hari raya idul fitri. 3 bulan sebelum hari raya tersebut sudah sangat banyak

⁸⁶ Wawancara dengan Ibu Arofah (Reseller Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Minggu 30 Agustus 2020

pesanan Opak Gambir. Bahkan bisa naik hingga 5 kali lipat dari pesanan biasanya.”⁸⁷

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Umi selaku karyawan UMKM Putri Kembar.

“Kalau sudah mau masuk Hari Raya Idul Fitri, pesanan disini sudah jangan ditanyakan lagi mas, Pak Dhofir sampai menolak nolak orderan karena tidak sanggup menuruti semua permintaan pelanggannya. Padahal total karyawan dari Opak Gambir disini sudah ada 27 karyawan. Jadi kalau mau puasa gitu kita pasti lembur semua.”⁸⁸

Pak Dhofir selaku pemilik Opak Gambir Putri Kembar juga mengutarakan mengenai hal tersebut

“Varian rasa-rasa itu sekarang saya banyak kirim ke Surabaya dan sekitarnya. Selain itu ada orang china di Probolinggo yang turut menjualkan produk Opak Gambir Varian rasa-rasa milik Putri Kembar. Ya Alhamdulillah mas, kalau mau lebaran pesanan kami meningkat drastis. Bisa sampai 3 ton.”⁸⁹

Maka dari itu dalam penerapan inovasi pada sebuah industri/perusahaan sangat diperlukan. Penerapan inovasi yang tepat akan menimbulkan timbal balik atau keuntungan atas usahanya.

⁸⁷ Wawancara dengan Ibu Arofah (Reseller Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Minggu 30 Agustus 2020

⁸⁸ Wawancara dengan Ibu Umi (Karyawan Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

Beberapa contoh keuntungan yang didapatkan karena adanya inovasi adalah produktivitas industri/perusahaan menjadi lebih tinggi, memiliki ciri khas perusahaan, memiliki reputasi profesionalitas yang lebih baik, selain inovasi juga memberikan efisiensi pada industri menjadi lebih besar, meningkatkan jaringan pemasaran yang semakin luas, meningkatkan peluang dalam mencapai kesuksesan dan memiliki keseimbangan dalam kehidupan serta kesempatan karir yang lebih baik.

Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar dalam strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk dirasa sangat tepat. Karena saat ini mulai banyak industri opak gambir. Maka dari itu sangat perlu dilakukan sebuah inovasi untuk menjadi ciri khas atau pembeda dari pesaing industri lainnya. Inovasi produk dapat memberikan banyak opsi kepada pasar, sehingga usaha bergerak maju lebih cepat. Selain itu, inovasi dari sebuah produk industri dapat membuka peluang untuk memperluas pasar.

Sebuah inovasi juga harus diimbangi dengan kualitas sebuah produk. Karena tantangan dalam inovasi produk adalah menghasilkan produk yang benar-benar inovatif dan diterima oleh pasar. Hal tersebut juga dilakukan oleh UMKM Putri Kembar dalam proses inovasi produknya. Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar dalam proses inovasinya selalu menggunakan bahan bahan alami. Dan untuk rasa buahnya juga menggunakan buah alami.

Dengan hal itu produk dari Opak Gambir Putri Kembar dapat diterima di pasar dan permintaannya semakin meningkat.

Setelah melakukan analisa terkait dengan penemuan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan adanya inovasi pada sebuah produk untuk mempertahankan loyalitas pelanggan pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar yaitu:

- a. Sedikit inovasi pada sebuah produk dapat menambah nilai pada produk tersebut
 - b. Inovasi tidak hanya dilakukan sekali saja. Karena besar kemungkinan akan dapat ditiru oleh pesaing
 - c. Dalam melakukan sebuah inovasi juga harus diimbangi kualitas produk yang baik
 - d. Melakukan inovasi pada sebuah produk harus dapat diterima oleh pasar
2. Temuan Tentang Kekuatan Dan Kelemahan Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Inovasi Produk Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar Di Desa Kebonsari Kecamatan Garum Kabupaten Blitar
- a. Kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk pada Opak Gambir Putri Kembar
 - 1) Kekuatan pertama yang menjadi inti dari proses sebuah Inovasi Produk yang dilakukan oleh UMKM putri kembar yaitu masih

jarang ditemui produk opak gambir dengan berbagai rasa-rasa. Pernyataan ini disampaikan oleh Bapak Dhofir selaku pemilik UMKM Opak Gambir Putri Kembar.

“Pada awal membuat itu kamu masih membuat yang original, dan hanya laku sedikit. Hal tersebut membuat saya dan istri saya berfikir bagaimana caranya agar produk saya itu bisa laris. Akhirnya muncul ide untuk memberikan varian rasa-rasa pada opak gambir itu. Rasa pertama yang saya coba itu coklat. Dan banyak yang suka, sampai akhirnya banyak pesanan rasa-rasa buah itu.”⁹⁰

Hal serupa juga diungkapkan oleh ibu Umi selaku karyawan Opak Gambir Putri Kembar

“Memang awalnya itu buat yang biasa, dan lakunya hanya sedikit. Terus saya disuruh coba opak gambir rasa coklat. Saya kira itu opak gambir yang gosong, soalnya berwarna coklat kehitaman. Tapi setelah saya rasakan kok enak, setelah itu mulailah Pak Dhofir memperkenalkan opak gambir rasa-rasa dan mulai banyak yang suka. Setelah diberi rasa-rasa itu banyak yang pesan opak gambir disitu. Karena Ibu Musrifah kewalahan dengan orderan yang semakin banyak, akhirnya beliau merekrut karyawan.”⁹¹

⁹⁰ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

⁹¹ Wawancara dengan Ibu Umi (Karyawan Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

Pendapat lain juga disampaikan oleh Ibu Dewi selaku pemilik toko yang dititipi produk Opak Gambir Putri Kembar.

“Pada tahun 2010 itu saya dititipi opak gambir oleh Pak Dhofir sebanyak 25 bungkus dan hanya laku sedikit. Setelah selang beberapa waktu, Pak Dhofir kembali lagi ke toko saya dan membawa opak gambir yang berbeda dengan yang biasa dibawanya. Katanya itu opak gambir rasa coklat. Saya penasaran, karena belum pernah lihat sebelumnya. Dan setelah saya coba, rasanya enak dan unik. Banyak pembeli saya yang suka.”⁹²

Melihat peluang yang ada di pasar sangat diperlukan dalam sebuah bisnis. Dengan memberikan varian rasa-rasa dari buah alami membuat ciri khas tersendiri yang disematkan oleh konsumen terhadap Opak Gambir Putri Kembar. Karena sebelumnya belum pernah ada opak gambir dengan rasa-rasa yang unik dan enak. Hal tersebut tentu menjadi sebuah kekuatan tersendiri yang dimiliki oleh UMKM Opak Gambir Putri Kembar yang belum dimiliki oleh pesaing lain.

- 2) Kekuatan kedua yang menjadi power dari UMKM putri kembar yaitu usaha/industri adalah milik pribadi. Jadi Pak Dhofir selaku pemilik usaha berhak melakukan inovasi terhadap produknya.

⁹² Wawancara dengan Ibu Dewi (Pemilik toko sekaligus reseller Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

Pernyataan ini disampaikan oleh Bapak Dhofir selaku pemilik UMKM Opak Gambir Putri Kembar.

“Awalnya istri saya bekerja di usaha opak gambir sekar melati di daerah sekardangan. Kala itu istri saya bekerja disana selama 5 tahun. Dan melihat peluang itu saya dan istri saya nekat mendirikan industri opak gambir sendiri. Awalnya hanya istri saya yang membuat opak gambir itu. Kemudian saya yang keliling menjual opak gambirnya. Setahun setelah saya mendirikan opak gambir saya mulai menginovasi produk saya dengan menambahkan rasa-rasa alami. Hal tersebut membuat orderan opak gambir saya semakin meningkat dan alhamdulillah yang penting ditekuni dan sekarang karyawan saya sudah ada 27. Setidaknya saya bisa membantu orang-orang untuk mendapatkan pekerjaan.”⁹³

Hal serupa juga dikatakan oleh Ibu Umi selaku karyawan pertama dalam industri Opak Gambir Putri Kembar.

“Usaha opak gambir ini didirikan sendiri oleh pak dhofir dan ibu musrifah. Dulu awal pendirian sudah langsung mengurus izin-izin usaha ke dinas terkait. Dulu awalnya cuman Ibu Pah yang membuat opak gambir. Hingga pak Dhofir melakukan inovasi rasa itu dan menyebabkan

⁹³ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

banyak pesanan. Karena banyak pesanan tersebut akhirnya saya ditawari untuk menjadi karyawannya. Awalnya cuman ada 3, tapi sekarang karyawannya sudah ada 27 karyawan”⁹⁴

Selain Ibu Umi, Ibu Arofah juga menambahkan tentang kepemilikan opak gambir putri kembar

“Yang saya tahu usaha itu memang didirikan sendiri sama Bapak Dhofir dan Ibu Musrifah. Jadi mereka tidak bingung mau mengapakan produknya. Soalnya saya kalau mengambil produk ya langsung di rumah beliau. Dan produksinya juga ada di rumah beliau. Jadi saya tau betul mulai produksi sampai jadi opak gambir.”⁹⁵

Kepemilikan usaha atas nama pribadi atau sering disebut usaha perorangan merupakan suatu keuntungan dalam berbisnis, karena usaha perorangan ini cocok untuk usaha yang relatif kecil karena modal yang digunakan tidak terlalu besar. Usaha perorangan juga mudah untuk mengembangkan suatu produk. Karena usaha itu milik sendiri. Jadi tidak bingung kalau mau melakukan suatu inovasi. Selain itu pada usaha perorangan biasanya pada saat izin pendirian usaha itu mudah dan tidak berbelit-belit. Usaha perorangan juga dapat melatih mental

⁹⁴ Wawancara dengan Ibu Umi (Karyawan Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

⁹⁵ Wawancara dengan Ibu Arofah (Reseller Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Minggu 30 Agustus 2020

wirausaha yang mandiri, bisa mengatur keuangan serta menumbuhkan rasa tanggung jawab. Dan apabila usaha tersebut sudah berkembang, tentu akan dapat menolong orang lain dengan membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar untuk meningkatkan perekonomian.

- 3) Kekuatan ketiga yang dimiliki oleh Opak Gambir Putri Kembar adalah legalitas usaha. Sehingga apabila seorang pengusaha mau melakukan inovasi pada sebuah produk, itu sudah ada izinnya. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Dhofir selaku pemilik UMKM Putri Kembar.

“saya pada awal pendirian itu langsung mengurus izin-izin usaha ke dinas. Jadi kalau suatu saat ada sidak, saya sudah memilik izin usaha. Yang pertama itu tahun 2010 saya mengurus izin SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) di Dinas Perindustrian dan perdagangan Kabupaten Blitar. Selain mengurus SIUP saya juga mengurus PIRT (Pangan Industri Rumah Tangga). Dengan memiliki surat izin tersebut saya optimis bahwa produk saya dan inovasi yang saya berikan pada opak gambir tersebut aman untuk dikonsumsi karena telah melalui hasil uji laboratorium.

Jadi saya tidak sembarangan dalam melakukan inovasi produk.”⁹⁶

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Dewi selaku pelanggan sekaligus pemilik toko

“saya senang kalau dititipi produknya Opak Gambir Putri Kembar. Karena beliau sudah memiliki izin dari dinas. Jadi saya percaya diri menjual produk opak gambir putri kembar, karena makanannya itu aman untuk dikonsumsi”⁹⁷

Ibu Arofah selaku reseller produk Opak Gambir Putri Kembar juga mengatakan hal serupa

“legalitas usaha milik Pak Dhofir itu sudah jelas. Jadi saya bisa kirim ke berbagai kota tanpa ribet. Karena kalau usaha belum ada izin usahanya itu susah kalau mau kirim keluar kota atau luar pulau”⁹⁸

Agar sebuah usaha dapat berjalan dengan baik dan memiliki legalitas usaha yang jelas. Tentu perlu adanya perizinan resmi dari pemerintah. Banyak manfaat yang didapatkan apabila sebuah UMKM memiliki sebuah izin usaha seperti: mendapatkan jaminan perlindungan hukum sehingga tidak perlu khawatir terhadap ancaman-ancaman lain yang kerap menimpa usaha yang

⁹⁶ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

⁹⁷ Wawancara dengan Ibu Dewi (Pemilik Toko sekaligus reseller Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

⁹⁸ Wawancara dengan Ibu Arofah (Reseller Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Minggu 30 Agustus 2020

tidak memiliki perizinan, memudahkan dalam mengembangkan usaha seperti inovasi produk, membantu dan memudahkan dalam hal pemasaran produk dan masih banyak manfaat lainnya.

- 4) Kekuatan inovasi yang keempat dalam industri Opak Gambir Putri Kembar adalah menggunakan bahan perasa alami. Hal tersebut juga diungkapkan Bapak Dhofir selaku pemilik UMKM Opak Gambir Putri Kembar.

“sekarang ini industri opak gambir sudah mulai banyak. Oleh karena itu saya harus berani bersaing dalam hal kualitas dan juga rasa. Oleh karena itu, saya menggunakan rasa alami dalam pencampuran rasa dengan opak gambir saya. Seperti rasa buah nangka, durian, pisang dan ubi itu saya menggunakan buah asli dengan kualitas terbaik. Karena kalau nggak begitu rasa tersebut justru akan merusak cita rasa produk saya”⁹⁹

Hal serupa juga diungkapkan oleh ibu Umi selaku karyawan Opak Gambir Putri Kembar

“Pak Dhofir dan Ibu Musrifah ini menggunakan perasa alami. Sebenarnya banyak ditoko yang menjual perasa instan, tapi Bapak Dhofir tidak mau menggunakan perasa yang dibeli di toko. Pak dhofir biasanya akan mencari

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

*langsung ke petani untuk mencari kualitas buah yang terbaik.*¹⁰⁰

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Arofah selaku penjual Opak Gambir Putri Kembar

*“perasa yang digunakan pada Opak Gambir Putri Kembar itu asli. Karena dulu pernah pada saat pelanggan saya order mendadak pada saat menjelang hari raya. Dan karena Opak Gambir Putri Kembar sudah penuh pesanan, saya mencarikan opak gambir ke pengusaha lain. Dan ternyata pelanggan saya complain katanya rasanya berbeda. Semenjak itu saya selalu mengambil Opak Gambir Putri Kembar untuk mempertahankan pelanggan saya. Karena kebanyakan kalau orang cina itu lidahnya sangat peka. Sehingga kalau saya kirimkan beda produk, pasti mereka akan tau.*¹⁰¹

Semakin berkembangnya ekonomi, maka semakin banyak pula pebisnis baru yang terjun dalam dunia industri. Dengan lahirnya pebisnis baru ini, maka secara tidak langsung untuk dapat bertahan melawan pesaing atau kompetitor yang semakin banyak yaitu dengan menjaga kualitas produk sekaligus menggunakan bahan-bahan alami. Produk yang sejak dahulu ada menjadikan

¹⁰⁰ Wawancara dengan Ibu Umi (Karyawan Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

¹⁰¹ Wawancara dengan Ibu Arofah (Reseller Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Minggu 30 Agustus 2020

lebih berkualitas karena menggunakan bahan-bahan alami. Berbeda dengan pesaing produk yang menggunakan perasa buatan dan lebih murah, masyarakat saat ini cenderung memilih produk yang aman dan menggunakan bahan-bahan alami.

b. Kelemahan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk pada Opak Gambir Putri Kembar

1) Kelemahan yang pertama dalam proses inovasi produk UMKM Opak Gambir Putri Kembar yaitu tidak pastinya produksi barang tersebut.

Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Dhofir selaku pemilik UMKM Putri Kembar

“Jadi saya itu memproduksi varian rasa-rasa pada opak gambir tergantung dari pemesanan pelanggan saya. Jadi saya memproduksi tidak menentu, terkadang banyak terkadang sedikit.”¹⁰²

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Umi selaku karyawan Opak Gambir Putri kembar

“Setiap hari saya produksi opak gambir, tetapi variannya berbeda-beda, tergantung pemesanan dari pelanggan. Tapi yang paling sering itu varian rasa coklat.”¹⁰³

¹⁰² Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

¹⁰³ Wawancara dengan Ibu Umi (Karyawan Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

Ibu Arofah selaku resealler Opak Gambir Putri kembar juga mengungkapkan hal serupa

“Jadi saya mengambil produk varian rasa-rasa di Putri Kembar tergantung pemesanan. Biasanya yang paling banyak itu rasa coklat, nangka, dan durian. Yang terkadang membuat sulit adalah apabila saya ada pesanan banyak dan waktunya mepet. Sedangkan stok opak gambir varian rasa itu jumlahnya terbatas. Jadi kebanyakan harus order jauh-jauh hari apabila menginginkan produk dalam jumlah yang banyak.”¹⁰⁴

UMKM Opak Gambir Putri Kembar tidak melakukan banyak produksi terhadap opak gambir rasa-rasa karena tidak semua orang suka dengan satu varian rasa. Dan yang menjadi salah satu kelemahan dalam opak gambir varian rasa adalah masa expirednya. Pada opak gambir yang mempunyai rasa-rasa biasanya cenderung lebih singkat masa konsumsinya karena UMKM Opak Gambir Putri Kembar menggunakan perasa alami dan tidak menggunakan bahan pengawet. Jadi UMKM Opak Gambir Putri Kembar hanya memproduksi sesuai dengan pemesanan.

- 2) Kelemahan yang kedua dalam melakukan inovasi produk terhadap Opak Gambir Putri Kembar yaitu sulitnya mendapatkan buah

¹⁰⁴ Wawancara dengan Ibu Arofah (Reseller Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Minggu 30 Agustus 2020

alami untuk memberikan varian rasa pada opak gambir tersebut. Hal tersebut disampaikan Bapak Dhofir pada saat wawancara.

“Kendalanya itu kalau ada pemesanan rasa buah, tetapi saat itu sedang tidak musim buah tersebut. Jadi saya kesulitan untuk mencari buah untuk memberikan varian rasa pada opak gambir saya. Biasanya yang susah itu pemesanan varian rasa durian. Karena buah durian itu hanya berbuah pada saat musim tertentu. Selain pada rasa durian varian rasa pisang juga mengalami kendala. Karena untuk varian rasa pisang biasanya saya menggunakan pisang cavendis, dan pisang cavendis itu adanya hanya di lokasi tertentu karena pisang ini tergolong pisang yang premium. Jadi saya harus keliling apabila ada pemesanan varian rasa itu.”¹⁰⁵

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Dewi selaku pemilik toko sekaligus resealler produk Opak Gambir Putri kembar

“Biasanya banyak di sini yang menanyakan varian rasa durian, tetapi varian tersebut tidak ada karena memang belum musimnya buah durian. Selain rasa durian yang sering ditanyakan adalah rasa pisang, dan ubi. Dan kedua rasa tersebut itu jarang diproduksi karena pisang dan ubi

¹⁰⁵ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

itu berbuah pada kurun waktu tertentu. Jadi tidak bisa setiap saat ada.”¹⁰⁶

Bapak Tono selaku penyuplay pisang cavendis juga mengutarakan hal serupa

“Jadi yang sulit itu biasanya kalau ada pemesanan rasa durian, sama pisang karena keduanya itu termasuk golongan buah yang susah dicari. Karena pertumbuhan pisang cavendis bergantung terhadap suhu dan juga kontour tanah. Jadi pisang cavendis tidak bisa tumbuh disembarang tempat. Hal tersebut menyebabkan sulitnya mencari pisang cavendis untuk dijadikan varian rasa Opak Gambir Putri Kembar karena pernah dulu menggunakan pisang lain akan tetapi rasanya tidak sama dengan pisang cavendis.”¹⁰⁷

Sulitnya mendapatkan buah alami akan berdampak pada permintaan pelanggan yang tidak terpenuhi karena sebagian besar konsumen tidak akan mau tau apakah buah tersebut sedang musim apa tidak, yang mereka butuhkan adalah permintaannya terpenuhi.

- 3) Kelemahan yang ketiga yaitu naik turunnya harga buah dipasaran untuk varian rasa Opak Gambir Putri Kembar. Hal tersebut

¹⁰⁶ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

¹⁰⁷ Wawancara dengan Bapak Tono (Penyuplai bahan Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Sabtu 29 Agustus 2020

disampaikan oleh Bapak Dhofir selaku pemilik UMKM Opak Gambir Putri Kembar

“Kesulitan dalam varian rasa ini yaitu tidak pastinya harga buah di pasar. Hal tersebut menyebabkan keresahan saya beserta istri untuk mematok harga terhadap opak gambir varian rasa tersebut. Biasanya kalau ada pemesanan varian rasa durian itu harga durian sangat tinggi, dan itu menimbulkan kebingungan pada proses produksi saya. Karena kalau saya naikkan harganya pelanggan akan hilang. Akan tetapi kalau harganya tetap saya minim laba.”¹⁰⁸

Menurut Ibu Umi selaku karyawan Opak Gambir Putri Kembar yang diutarakan pada saat wawancara

“Susahnya itu kalau ada pemesanan rasa tetapi sedang tidak musim rasa buah yang dipesan. Yang paling susah itu ya durian, pisang sama ubi. Karena varian rasa itu berbuahnya tidak setiap waktu sehingga harganya juga naik turun. Biasanya Pak Dhofir yang keliling sendiri untuk mencari buah yang diinginkan.”¹⁰⁹

Menurut Ibu Arofah selaku penyalur produk Opak Gambir Putri Kembar yang diutarakan pada saat wawancara

¹⁰⁸ Wawancara dengan Bapak Mudhofir (Pemilik Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

¹⁰⁹ Wawancara dengan Ibu Umi (Karyawan Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Kamis 27 Agustus 2020

“Biasanya kalau ada pesanan dari Probolinggo, Surabaya dan Bali itu saya yang kebingungan karena biasanya Tacik kalau minta produk itu selalu mendadak dan dalam jumlah yang besar. Susahnya kalau pesan rasa durian, dan tidak musim buah durian. Pak Dhofir kebingungan untuk menaikkan harga karena harga durian itu sendiri sudah sangat mahal. Dan kalau saya ikut menaikkan harga maka pelanggan saya pasti akan protes.”¹¹⁰

Naik turunnya harga buah untuk varian rasa Opak Gambir Putri kembar menjadi suatu permasalahan yang sering terjadi dan hal tersebut belum bisa terpecahkan karena Opak Gambir Putri Kembar menggunakan rasa buah alami dan tidak memungkinkan untuk menimbun buah tersebut dalam waktu yang lama. Selain itu apabila dibuat dalam jumlah yang banyak risiko yang muncul yaitu cepatnya masa konsumsi produk opak gambir tersebut.

Setelah melakukan wawancara dan pemaparan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk pada Opak Gambir Putri Kembar yaitu :
 - a. Masih jarang ditemui produk opak gambir rasa-rasa.
 - b. Usaha/industri adalah milik pribadi
 - c. Legalitas usaha untuk menginovasi produk

¹¹⁰ Wawancara dengan Ibu Arofah (Reseller Usaha Mikro Kecil Menengah Putri Kembar) pada hari Minggu 30 Agustus 2020

- d. Menggunakan bahan perasa alami.
2. Kelemahan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk pada Opak Gambir Putri Kembar yaitu:
 - a. Tidak pastinya produksi barang opak gambir
 - b. Sulitnya mendapatkan buah alami untuk memberikan varian rasa pada opak gambir.
 - c. Naik turunnya harga buah dipasaran untuk varian rasa Opak Gambir Putri Kembar.

Tabel 1.1 Hasil Triangulasi

Fokus	Informan	Deskriptif Hasil Wawancara
Perencanaan barang yang akan diproduksi	Pak Mudhofir dan Ibu Hanifah (Pemilik UMKM Opak Gambir Putri Kembar)	“Pada awal tahun 2010, istri saya bekerja di sebuah industri opak gambir di desa sekardangan. Pada saat itu masih belum banyak yang memproduksi opak gambir. Sedangkan permintaan opak gambir saat itu sangat banyak. Akhirnya saya ngomong ke istri saya bagaimana kalau mendirikan usaha sendiri. Dan istri saya setuju. Berawal dari situ saya mulai menggeluti bisnis Opak Gambir ini.

<p>Dasar perusahaan melakukan Inovasi produk</p>	<p>Pak Mudhofir dan Ibu Hanifah (Pemilik UMKM Opak Gambir Putri Kembar</p>	<p>“Sebelum pelaksanaan inovasi pada produk opak gambir, saya melihat dulu peluang yang dipasar itu seperti apa. Dan ternyata opak gambir mulai diminati oleh masyarakat untuk oleh-oleh maupun untuk acara hajatan. Dari situ saya berfikir kalau saya kasih rasa-rasa pada Opak Gambir gimana ya ? karena belum pernah ada opak gambir dengan varian rasa-rasa. Dan dengan bermodal ide tersebut saya membuat opak gambir rasa coklat dengan istri saya. Dan ternyata cepat laku. Kemudian saya mencoba memberikan varian-varian lain dan alhamdulillah sekarang bisa berkembang seperti sekarang ini.”</p>
<p>Bahan baku dan pemasaran</p>	<p>Pak Mudhofir (Pemilik UMKM</p>	<p>“Dalam produksi opak gambir sampai sekarang saya memilih bahan yang terbaik. Tujuannya</p>

produk	Opak Gambir Putri Kembar), Ibu Umi (Karyawan) dan Ibu Dewi (Pemilik Toko)	<p>agar rasa dari opak gambir itu sendiri tetap terjaga. Karena apabila ada gula merah atau kelapa yang kualitasnya kurang bagus. Maka rasa dari opak gambir itu sendiri juga akan beda. Untuk pemasaran awalnya saya hanya nitip jual di tokonya Ibu Dewi. Setelah berkembang saat ini sudah ada sales tersendiri yang keliling untuk menjual produk saya. Selain itu saya juga sudah mendapatkan beberapa langganan dari luar kota yang selalu meminta produk dengan umlah yang banyak.”</p>
Kekuatan dan kelemahan produk	Pak Mudhofir (Pemilik UMKM Opak Gambir Putri Kembar)	<p>“dalam pengambilan suatu tindakan inovasi pasti ada plus dan minusnya. Kekuatan yang saya dapatkan dengan melakukan inovasi pada opak gambir ini diantaranya: produk saya menjadi punya ciri khas dibanding produk</p>

		<p>opak gambir lainnya. Dan karena usaha ini milik pribadi maka saya bisa melakukan inovasi secara berkelanjutan. Selain itu, saya juga sudah mendaftarkan produk saya di disperindag. Jadi sudah punya legalitas. Dan yang menjadi keunggulan saya yaitu saya menggunakan bahan perasa alami dalam inovasi saya. Jadi konsumen tidak perlu khawatir dengan adanya bahan kimia. Untuk kekurangannya sendiri produksi saya masih tergantung pada pesanan. Saya belum berani stock banyak karena opak gambir rasa-rasa ini tidak bertahan lama. Sulitnya mendapat buah dan naiknya turunya harga buah untuk perasa juga menjadi masalah tersendiri. Pasalnya apabila saya menggunakan perasa lain atau kualitas buahnya berbeda,</p>
--	--	--

		pelanggan saya komplain. Dan takunya mereka akan pindah ke pesaing saya. ”
--	--	--

Sumber : Data primer melalui wawancara

C. Analisis Data

1. Analisis Tentang Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Inovasi Produk Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar di Desa Kebonsari Kecamatan Garum Kabupaten Blitar

Sebagaimana yang telah dipaparkan pada sub bab sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa dalam upaya mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar dengan melakukan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan inovasi produk untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Diantara kegiatan yang dapat dilakukan untuk melakukan sebuah inovasi produk yaitu kemampuan untuk melihat produk pasar dengan peluang yang tinggi, dengan adanya pasar yang tinggi maka sudah seharusnya seorang pelaku usaha untuk menciptakan produk baru untuk dipasarkan. Hal tersebut dilakukan untuk bertahan ditengah persaingan produk dengan kompetitor lainnya.

Setelah melihat peluang dipasar, hal yang perlu dilakukan oleh seorang pelaku industri yaitu membangun relasi untuk menanggapi pasar. Dalam hal ini, UMKM Opak Gambir Putri Kembar menggandeng beberapa reseller untuk mendistribusikan produk opak gambir putri kembar. Dengan adanya relasi tersebut, Opak Gambir Putri Kembar mampu menjangkau beberapa kota di Jawa Timur bahkan sampai ke pulau Bali dan Kalimantan.

Kegiatan lain yang perlu diperhatikan dalam inovasi sebuah produk yaitu mempertahankan kualitas produk. Dalam berinovasi memberikan varian rasa pada opak gambir, UMKM Putri Kembar tidak menghilangkan kualitas dari produk itu sendiri. Karena akan percuma inovasi produk dilakukan tetapi kualitas produk menurun. Kualitas produk yang menurun akan menyebabkan pelanggan kapok dan tidak akan membeli produk itu kembali.

Strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk dengan memberikan varian rasa-rasa yang dilakukan oleh UMKM Putri Kembar merupakan suatu contoh pengembangan produk yang sangat bagus. Hal tersebut terbukti dengan larisnya produk opak gambir putri kembar yang menjadi primadona bagi konsumen. Dengan diminatinya opak gambir rasa-rasa oleh konsumen, maka keuntungan yang didapatkan oleh pelaku usaha yaitu semakin lancarnya pemasaran dan tentu meningkatkan keuntungan dalam berbisnis.

Dalam melakukan sebuah inovasi produk, tentu UMKM Opak Gambir Putri Kembar memiliki kekuatan sekaligus kelemahan yang harus dijalani sebagai sebuah tantangan dalam kegiatan produksi opak gambir. Kekuatan inovasi produk pada UMKM Opak Gambir Putri Kembar akan memberikan dampak perkembangan industri yang pesat terhadap jumlah produk yang dihasilkan pada saat produksi karena loyalnya pelanggan terhadap produk tersebut. Di sisi lain, varian rasa-rasa dari buah alami membuat ciri khas tersendiri yang disematkan oleh konsumen terhadap Opak Gambir Putri Kembar. Selain memberikan perkembangan produksi pada opak gambir putri kembar, kekuatan inovasi produk juga turut menentukan keberlangsungan produksi perusahaan. Dengan adanya inovasi yang dilakukan oleh UMKM Putri Kembar, produk opak gambir tetap laku dipasaran serta masuk ke segala segmen pasar. Kekuatan lain yang dimiliki UMKM Putri Kembar yaitu sudah memiliki izin usaha, karena agar sebuah usaha dapat berjalan dengan baik diperlukan sebuah legalitas usaha yang jelas. Dengan adanya perizinan resmi dari pemerintah sebuah UMKM akan mendapatkan berbagai kemudahan seperti mendapatkan jaminan perlindungan hukum sehingga tidak perlu khawatir terhadap ancaman-ancaman lain yang kerap menimpa usaha yang tidak memiliki perizinan, memudahkan dalam mengembangkan usaha seperti inovasi produk, membantu dan memudahkan dalam hal pemasaran produk dan masih banyak manfaat lainnya.

Selain beberapa kekuatan yang ditemukan pada UMKM Opak Gambir Putri Kembar karena melakukan sebuah inovasi pada produknya, UMKM Putri Kembar juga memiliki kelemahan yang tidak bisa dihindari. Kelemahan yang ditemukan dalam inovasi produk yang dilakukan UMKM Opak Gambir Putri Kembar yaitu tidak pastinya produksi barang yang memberikan pengaruh secara langsung kepada proses produksi. Karena saat ini UMKM Putri Kembar sering membuat Opak Gambir varian rasa-rasa pada saat ada permintaan. Hal tersebut akan menjadi masalah apabila ada pesanan dalam jumlah yang banyak dan dalam waktu yang singkat. Selain itu, sulitnya mendapatkan buah alami untuk memberikan varian rasa pada opak gambir juga menjadi suatu permasalahan sulit. Karena apabila pelanggan tidak mendapatkan apa yang mereka inginkan, tentu hal tersebut akan mengancam loyalitas pelanggan terhadap UMKM Putri Kembar. Karena seroang pelanggan tidak akan mau tau bagaimana proses produksi dan berbagai macam kesulitan yang dihadapi seorang pelaku industri, yang mereka butuhkan adalah permintannya dapat terpenuhi. Selain kedua hal tersebut, yang menjadi suatu kelemahan dari UMKM Opak Gambir Putri Kembar yaitu naik turunnya harga buah dipasaran untuk varian rasa Opak Gambir Putri Kembar. Dengan tidak pastinya harga buah dipasar tersebut membuat UMKM Putri Kembar kebingungan menetapkan harga produk pada opak gambir varian rasa-rasa tersebut.