

BAB V

PEMBAHASAN

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

Berdasarkan temuan penelitian pada sub bab sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa UMKM Opak Gambir Putri Kembar melakukan berbagai cara untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya. Karena bagi setiap perusahaan yang bergerak dibidang apapun, pastinya ingin memberikan kepuasan dan loyalitas kepada konsumennya. Untuk memperoleh hal tersebut, diperlukan sebuah strategi. Strategi sendiri merupakan suatu proses penentuan rencana pimpinan pada tujuan jangka panjang organisasi serta disertai penyusunan cara atau upaya bagaimana agar tujuan dapat dicapai. Untuk strategi yang diterapkan oleh Bapak mudhofir sebagai pemilik UMKM Opak Gambir Putri Kembar untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya yaitu dengan melakukan Inovasi produk pada olahannya.

Berikut strategi yang diterapkan oleh UMKM Opak Gambir Putri Kembar untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya:

1. Menentukan perencanaan jenis produk yang akan di produksi dengan melihat peluang di pasar

Perencanaan merupakan suatu fungsi manajemen yang paling utama. Pada sebuah urutan kegiatan maka perencanaan adalah

sebuah awal dari kegiatan tersebut. Fungsi lain yang akan bekerja setelah diberi arahan oleh bagian dari perencanaan. Oleh karena itu, perencanaan merupakan proses dasar manajemen untuk menentukan tujuan dan langkah-langkah yang harus dilakukan agar tujuan tersebut dapat tercapai.¹¹¹

Pada UMKM Opak Kembar Putri Kembar, dalam melakukan perencanaan melakukan inovasi ada beberapa tahapan yang dilalui dengan melihat peluang yang ada di pasar. Hal tersebut dapat dilihat dari mulai digemarinya Opak Gambir untuk oleh oleh maupun untuk acara hajatan.

2. Memilih bahan baku terbaik yang akan digunakan pada produk

Pak Mudhofir selaku pemilik usaha UMKM Opak Gambir melakukan survey tentang kesukaan masyarakat saat ini sampai dengan pemilihan bahan baku untuk proses inovasi tanpa mengurangi kualitas rasa opak gambirnya. Hal tersebut sangat perlu dilakukan untuk mendapatkan hasil sesuai dengan keinginan pelaku usaha.

Sebab pemilihan bahan baku dalam proses pembuatan produk opak gambir sangat berpengaruh terhadap rasa dan kualitas dari produk tersebut. Maka dari itu Bapak Mudhofir tidak semata-mata membuat inovasi yang beda dari yang lain. Akan tetapi juga tetap harus memperhatikan kualitas dan rasa dari opak gambir miliknya.

¹¹¹ Alam S., *Pengantar Ekonomi*, (Jakarta: Esis, 2007), hal. 133

3. Pemasaran produk

Inovasi yang tepat sasaran akan secara langsung meningkatkan dari kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah itu sendiri. Hal tersebut dapat dilihat dari penjualan dan permintaan produk yang semakin meningkat. Namun, Bapak Mudhofir tidak berhenti di satu titik itu saja. Beliau selalu berusaha untuk memperlebar sayap dari pemasaran produknya. Dan berkat dari kerja kerasnya tersebut, kini produk olahan opak gambir varian rasa-rasa telah tersebar di beberapa kota besar yang di Jawa Timur bahkan ada yang sampai laur pulau seperti Bali.

4. Terus meningkatkan inovasi

Dalam sebuah ide inovasi untuk menghasilkan produk atau layanan yang lebih baik maka diperlukan sebuah manajemen ide. Selain itu, untuk bertahan dan bersaing dalam sebuah bisnis diperlukan suatu inovasi. Inovasi yang dimaksud adalah inovasi yang sustainable yang bisa melahirkan dan menterjemahkan suatu ide secara berkesinambungan. Inovasi yang berkesinambungan itulah yang sering disebut sebagai inovasi berkelanjutan.

Inovasi berkelanjutan merupakan sebuah inti teori kompetisi *Resourced-Advantage*, yaitu menyiratkan peran pemasaran dalam memberikan dorongan dan dukungan portofolio inovasi perusahaan. Portofolio itu sendiri terdiri dari serangkaian inovasi produk, layanan dan

proses yang mencerminkan kondisi tingkat inovasi dan resiko yang berbeda.¹¹²

Inovasi berkelanjutan ini juga terjadi pada UMKM Opak Gambir Putri Kembar, dimana pada usaha ini pada awal sebuah inovasi hanya memberikan varian rasa coklat saja sebagai penambah varian rasa pada produk Opak Gambir mereka. Setelah melahirkan inovasi tersebut, UMKM Opak Gambir Putri Kembar tidak berhenti disitu saja. Karena pada tahun tahun berikutnya Opak Gambir Putri Kembar selalu melahirkan sebuah inovasi-inovasi baru terhadap produknya. Karena apabila sebuah industri UMKM puas pada satu inovasi saja, maka akan besar kemungkinan inovasi tersebut akan dijiplak oleh pesaing bisnis kita.

B. Pembahasan tentang kekuatan dan kelemahan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui inovasi produk pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar Di Desa Kebonsari Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.

Dalam menjalankan sebuah usaha mikro kecil menengah sudah barang tentu usaha tersebut mempunyai suatu keunggulan atau kelebihan yang mampu membangun branding atau citra perusahaan itu sendiri, namun selain keunggulan dan kelebihan tersebut suatu usaha mikro kecil menengah juga tidak luput dari kelemahan yang dapat menurunkan kinerja atau

¹¹² Umu Khourouh, Dkk, *Keunggulan Bersaing Berkelanjutan UKM Ekonomi Kreatif*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), hlm.40

keberlangsungan dari suatu usaha. Hal tersebut juga terjadi pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar, dimana pada UMKM ini dalam menerapkan sebuah inovasi produk untuk mempertahankan loyalitas pelanggan tentu mempunyai kelebihan dan kelemahan yang dapat memberikan dampak secara langsung terhadap berlangsungnya sebuah usaha dan mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap usaha yang didirikannya. Adapun kekuatan dan kelemahannya adalah :

1. Kekuatan Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Inovasi Produk Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar Di Desa Kebonsari Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.

- a. Diferensiasi produk

Diferensiasi merupakan sesuatu yang amat penting bagi strategi produk, merek dan perusahaan. Tanpa adanya diferensiasi produk maka usaha yang dijalankan akan menjadi komoditi. Hal tersebut berarti produk yang tidak memiliki diferensiasi merupakan produk yang sama dengan produk lainnya, alias produk rata-rata.¹¹³

Pada dasarnya diferensiasi produk terjadi ketika pembeli mempersepsi hal-hal yang berbeda di antara berbagai merk produk. Perbedaan di antara berbagai merk ini dapat dilihat dari segi gambar, rasa, kualitas, pelayanan, dan bahkan harga.¹¹⁴

Diferensiasi sendiri juga dilakukan oleh UMKM Opak Gambir Putri Kembar, dimana pada usaha ini produk opak gambir

¹¹³ Hermawan Kartajaya dkk, *Positoning, Diferensiasi dan Brand*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004), hal. 132

¹¹⁴ Arif Hoetoro, *Ekonomika Industri Kecil*, (Malang: UB Media, 2017), hal. 133

dimodifikasi sedemikian rupa agar terlihat lebih menarik. Hal tersebut tidak serta merta langsung dicoba dan kemudian dipasarkan kepada masyarakat luas. Pada produk opak gambir putri kembar ini pemilik usaha terlebih dulu melakukan penelitian pasar yang cukup serius agar bisa berbeda dan diperlukan juga pengetahuan tentang produk pesaing. Dengan melakukan penelitian tersebut, diharapkan diferensiasi pada olahan produk opak gambir putri kembar akan dapat lebih bermanfaat untuk mempertahankan loyalitas pelanggan juga membuat orang lain yang belum mengenal opak gambir akan merasa tertarik dengan melihat produk opak gambir putri kembar tersebut.

Pada dasarnya, manusia sebagai pelaku konsumsi akan lebih mudah tertarik dengan sesuatu yang berbeda dengan produk lainnya dari pada mengkonsumsi produk yang sama. Dengan adanya inovasi produk melalui rasa-rasa pada olahan opak gambir putri kembar ini akan membuat konsumen lebih mudah teringat karena produk opak gambir putri kembar lebih menonjol dari produk lain yang serupa.

Dengan hal itu, produk yang memiliki perbedaan dengan produk lain bisa menjadi lebih unggul karena memiliki kelebihan tampilan dan pandangan yang menggugah konsumen untuk membeli produk tersebut.

Diferensiasi produk juga dapat digunakan sebagai suatu strategi untuk mengatasi kejenuhan pasar terhadap suatu produk.

Karena pada sebuah penjualan produk pasti akan mengalami pasang surut akibat dari kejenuhan tersebut. Dengan demikian, inovasi produk dengan memberikan varian rasa-rasa yang diterapkan oleh UMKM opak gambir putri kembar merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengatasi kejenuhan konsumen akan produk opak gambir yang begitu-begitu saja. Munculnya varian rasa-rasa tersebut akan mengunggah selera masyarakat untuk kembali membeli sebuah produk.

b. Usaha milik pribadi

Di zaman yang serba sulit ini seperti sekarang ini, kita harus pandai-pandai untuk melihat peluang yang ada disekitar kita. UMKM ternyata banyak dipilih oleh sebagian masyarakat untuk keluar dai permasalahan sosial yang ada. Karena dengan mendirikan sebuah usaha sendiri maka yang dulunya pencari kerja bisa menciptakan lapangan kerja sendiri baik bagi dirinya sendiri maupun untuk masyarakat disekitarnya.¹¹⁵

Umkm putri kembar merupakan usaha yang bergerak di bidang makanan ringan opak gambir yang didirikan dan dikelola secara langsung oleh pemilik usaha itu sendiri. Dengan kepemilikan usaha sendiri tersebut memberikan keleluasaan dalam hal produksi, menciptakan variasi dan inovasi sesuka hati dengan tetap memperhatikan keinginan dan tingkat kepuasan pelanggan.

¹¹⁵ Alfa Hartoko, *40 Tool Dahsyat Untuk Mengelola Bisnis UKM*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), hal. 3

Status kepemilikan dalam sebuah usaha tentu akan menjadi suatu unsur kekuatan tersendiri dalam perjalanan sebuah usaha atau industri. Dimana kepemilikan sendiri merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi sebuah perusahaan untuk mengembangkan usahanya. Faktor internal itu sendiri harus dimanfaatkan semaksimal mungkin agar tujuan utama dalam sebuah usaha itu dapat tercapai.

Dengan kekuatan faktor internal tersebut membuat usaha opak gambir putri kembar dapat melakukan inovasi produk untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya.

c. Legalitas usaha

Legalitas suatu perusahaan atau badan usaha adalah hal yang terpenting dalam keberlangsungan suatu usaha. Dengan adanya legalitas usaha maka jati diri dari usaha tersebut dapat dilegalkan atau disahkan oleh suatu badan usaha sehingga diakui oleh masyarakat luas.

Dengan adanya legalitas usaha maka UMKM akan dapat didorong pertumbuhannya, dan apabila dapat dikelola dengan baik, UMKM akan dapat meningkatkan produktivitas, meningkatkan income masyarakat dan memberikan pendapatan pemerintah melalui pembayaran pajak.¹¹⁶

¹¹⁶ Amin Purnawan dan Siti Ummu Adillah, *Hukum Dagang dan Aspek Legalitas Usaha*, (Bogor: Lidan Bestari, 2020), hal. 45

Keberadaan UMKM telah sejak lama menjadi penggerak roda perekonomian di Indonesia. Untuk mengoptimalkan hal tersebut, maka sebuah usaha diperlukan legalitas usaha yang jelas agar usaha tersebut dapat berjalan dengan baik.

Dengan memiliki legalitas usaha yang jelas sebuah usaha akan dapat menjalankan operasional bisnis secara aman dan nyaman. Legalitas usaha juga akan membuat pelaku usaha merasa aman terhadap ancaman-ancaman yang kerap menimpa usaha.

Legalitas usaha akan memberikan sebuah jaminan dan perlindungan hukum yang sah terhadap suatu usaha. Selain itu, legalitas usaha juga akan mempermudah suatu UMKM untuk mengembangkan usahanya. Hal itulah yang diterapkan oleh UMKM Opak gambir Putri Kembar sejak awal berdirinya usaha opak gambir pada tahun 2010. Pemilik UMKM Putri Kembar langsung mendaftarkan usahanya untuk memperoleh izin SIUP dan PIRT.

Dengan mengantongi izin SIUP dan PIRT dari pihak yang berwenang, UMKM Opak Gambir Putri Kembar dapat terbantu karena legalitas tersebut juga memudahkan pemilik usaha untuk melakukan inovasi produk. Selain itu, legalitas usaha juga memudahkan UMKM Opak Gambir Putri Kembar dalam melakukan pemasaran produknya baik lokal maupun regional.

Adanya izin usaha tersebut juga memberikan pandangan positif terhadap konsumen yang membeli produknya. Karena apabila

sebuah produk sudah memiliki izin usaha itu akan cenderung mempengaruhi sebuah reputasi dan merek dari produk yang dikonsumsi. Dengan adanya izin yang jelas maka konsumen juga akan merasa aman dan puas sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk tersebut.

d. Menggunakan bahan perasa alami

Persaingan dunia industri yang semakin ketat membuat pelaku usaha menghalalkan segala cara untuk menarik perhatian konsumen dan berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik untuk mendapat margin yang maksimal. Ancaman pendatang baru dalam kategori produk makanan ringan tidak dapat dihindari, namun ancaman tersebut dapat diminimalkan dengan nama merek dan reputasi perusahaan yang sudah baik untuk mempertahankan pelanggan kita agar tidak pindah ke pesaing.

Maka dari itu, perlu dilakukan sebuah inovasi terhadap produk agar produk kita tidak sama dengan produk pesaing. Penerapan inovasi pada suatu produk juga tidak boleh sembarangan, dalam melakukan sebuah inovasi perlu diperhitungkan suatu kualitas sebuah produk agar nantinya inovasi tersebut tidak mengurangi nilai kualitas terhadap produk tersebut.

Strategi yang digunakan oleh UMKM Opak Gambir Putri Kembar dalam melakukan inovasi produknya yaitu dengan memberikan perasa alami dari buah-buahan dan rempah-rempah

untuk memberikan varian rasa pada produk opak gambirnya. Penggunaan bahan alami dengan kualitas terjaga dan rasa alami dari produk yang disukai konsumen menjadi salah satu keunggulan produk.¹¹⁷

Dalam membeli sebuah produk maka sudah pasti konsumen akan memilih produk yang aman untuk dikonsumsi. Aspek keamanan dan kesehatan pangan menjadi hal penting dalam produksi suatu produk makanan. Oleh karena itu, UMKM Opak Gambir Putri kembar tidak hanya menerapkan keunggulan inovasi produk saja, tetapi juga turut menjaga kualitas dari produk itu sendiri. UMKM Opak Gambir Putri Kembar menggunakan bahan perasa alami dari buah-buahan dan rempah-rempah yang bertujuan untuk menjaga kualitas produk sekaligus keamanan pangan itu sendiri.

2. Kelemahan Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Melalui Inovasi Produk Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Opak Gambir Putri Kembar Di Desa Kebonsari Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.
 - a. Produksi menggunakan sistem terputus-putus

Proses produksi merupakan cara, metode atau teknik tentang bagaimana sesungguhnya sumber-sumber (tenaga kerja, mesin dan dana) yang ada diubah untuk memperoleh suatu hasil. Sedangkan

¹¹⁷ Christina Ariadne Sekar Sari, *Teknik Mengelola Produk Dan Merek*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017), hal. 149

produksi sendiri berarti kegiatan untuk menciptakan atau menambah kegunaan suatu barang atau jasa.¹¹⁸

Pada hal ini UMKM Opak Gambir Putri Kembar menggunakan proses produksi terputus-putus. Yaitu suatu cara atau metode mengerjakan order berdasarkan permintaan pelanggan yang pemenuhannya pada waktu yang akan datang.

Kelemahan dari sistem produksi seperti ini yaitu dibutuhkan penjadwalan yang banyak karena produk berbeda dan bervariasi tergantung dari pemesanan konsumen. Selain itu sistem produksi seperti ini akan menyulitkan kita apabila ada pemesanan dalam jumlah yang besar dan dalam waktu yang singkat. Karena pemilik usaha harus mencari bahan terlebih dulu untuk memberikan varian rasa-rasa tergantung dari pesanan konsumen.

UMKM Opak Gambir Putri Kembar tidak melakukan banyak produksi terhadap semua varian rasa opak gambir dan lebih banyak menyetok opak gambir yang varian original. Sehingga apabila ada pemesanan varian rasa-rasa yang mendadak, Opak Gambir Putri Kembar sering menolak orderan tersebut.

b. Sulitnya mendapatkan perasa alami

Selain beberapa kelebihan yang dirasakan apabila sebuah usaha menggunakan perasa alami, ternyata perasa buah-buahan atau

¹¹⁸ Rangkasbitung Ubaidilah, *Proses Produksi dalam Wirausaha*, (Yogyakarta: Kabays Publisher, 2020), hal. 4

rempah-rempah alami mempunyai kelemahan yaitu sulitnya mendapatkan barang tersebut.

Sebagian dari varian rasa yang digunakan oleh UMKM Opak Gambir Putri Kembar tersebut adalah buah-buahan yang tidak berbuah setiap saat atau buah musiman. Hal itu tentu menyulitkan pemilik usaha apabila ada pesanan dengan varian rasa-rasa buah tetapi sedang tidak musim buah tersebut.

Sehingga pemilik usaha harus benar-benar mampu menganalisis secara tepat apabila ada orderan varian rasa buah agar pelanggan tidak merasa dikecewakan karena keinginannya tidak terpenuhi.

Karena sebagian besar pelanggan tidak akan mau tau apakah buah itu sedang musim atau tidak, yang mereka butuhkan adalah permintaannya dapat terpenuhi.

c. Harga bahan perasa alami yang fluktuatif

Harga bahan yang tidak tentu menjadi suatu kelemahan dari proses inovasi produk opak gambir putri kembar. Untuk mengantisipasi hal tersebut, maka diperlukan sebuah manajemen persediaan.

Manajemen persediaan adalah jumlah persediaan yang optimal dengan biaya total yang minimal. Tujuan utama manajemen

persediaan adalah menentukan jumlah barang yang akan disimpan dengan tepat.¹¹⁹

Manajemen persediaan ini sangat perlu dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen, memperlancar proses produksi, serta mengantisipasi kekurangan persediaan untuk menghindari fluktuasi harga. Dan UMKM Opak Gambir Putri Kembar masih kurang maksimal dalam mengimplementasikan manajemen produksi pada usahanya.

UMKM Opak Gambir Putri Kembar masih menggunakan sistem *make by order* dimana hal tersebut akan menimbulkan resiko kehilangan loyalitas pelanggan apabila keinginan pelanggan tidak terpenuhi.

Tabel 1.2 Analisis SWOT

OT	Opportunity (Peluang)	Threat (Ancaman)
/	1. Permintaan pasar tinggi	1. Inovasi dapat ditiru oleh
	2. Jaringan pemasaran luas	pesaing
	3. Perkembangan pemasaran digital	2. Jika tidak ada kelanjutan dari inovasi tersebut maka pasar akan

¹¹⁹ Julyanthy dkk, *Manajemen Produksi Dan Operasi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hal. 110

SW		direbut pesaing
<p>Strength (Kekuatan)</p> <p>1. Masih jarang ditemui opak gambir rasa-rasa</p> <p>2. Adanya legalitas usaha untuk menginovasi produk</p> <p>3. Tersedianya pasar yang luas untuk produk tersebut</p>	<p>Strategi SO</p> <p>1. Memperluas jaringan pemasaran agar produk semakin dikenal</p> <p>2. Menggunakan <i>social media</i> untuk <i>marketing</i></p> <p>3. Mendaftarkan produk untuk mendapatkan hak paten</p>	<p>Strategi ST</p> <p>1. Terus menjaga kualitas produk</p> <p>2. Penggunaan bahan perasa alami untuk menjadi pembeda dari yang lain</p> <p>3. Tidak mudah puas dan berhenti pada satu inovasi saja agar usaha dapat terus berkembang</p>
<p>Weakness (Kelemahan)</p> <p>1. Produksi masih</p>	<p>Strategi WO</p> <p>1. Menjaga</p>	<p>Strategi WT</p> <p>1. Menghindari</p>

tergantung pada permintaan	hubungan baik kepada pelanggan	inovasi yang mudah ditiru oleh pesaing
2. Masa <i>expired</i> produk tergolong cepat	2. Sering mengikuti kegiatan bazar untuk mengenalkan produk	2. Menggunakan bahan terbaik untuk produksi agar kualitas produk selalu terjamin
3. Sulitnya mendapatkan bahan baku		

Sumber : Data Primer dan Data Sekunder