

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Sisi Kertas Tulungagung**

##### **1. Sejarah Sisi Kertas Tulungagung**

Percetakan adalah sebuah proses industri untuk memproduksi secara massal tulisan dan gambar terutama dengan tinta di atas kertas menggunakan sebuah mesin cetak. Dalam proses pengerjaannya akan menggunakan tinta diatas media tertentu serta dikerjakan menggunakan mesin cetak khusus. Adapun berbagai jenis media yang digunakan saat proses mencetak, seperti bahan cetak (kertas, karton, stiker, kaca, akrilik, kain dan lainnya), mesin cetak, tinta yang digunakan dan lainnya. Ada dua jenis percetakan yaitu offset printing dan digital printing.

Saat ini jumlah percetakan di Tulungagung terbilang sudah banyak, namun yang hanya berfokus di bidang jasa penyedia paperbag masih sedikit. Salah satunya adalah Sisi Kertas Tulungagung milik Mas Riski yang berdiri sejak tahun 2018 tepatnya mulai beroperasi sejak bulan Oktober. Awalnya usaha ini dikerjakan atas permintaan dari sang istri pemilik yaitu untuk membuat packing dari usahanya yaitu “*Jasmeen Catering*” yang sebelumnya sudah berdiri sejak lama. Setelah permintaan paperbag dari sang istri terpenuhi, maka orderan paperbag terus masuk akhirnya munculah ide untuk membuat usaha

sendiri yaitu Sisi Kertas Tulungagung. Awalnya proses produksi masih dikerjakan sendiri namun dengan permintaan yang cukup banyak akhirnya memerlukan karyawan yang cukup banyak juga hingga sampai sekarang sudah ada 10 karyawan yang bekerja di Sisi Kertas Tulungagung ini. Selain berfokus pada produk utama paper bag, Sisi Kertas Tulungagung juga memproduksi hangtag, totebag, pouch, undangan. Produk paperbag ini banyak diminati di Tulungagung, Kediri, Blitar, Trenggalek, Malang dan sekitarnya. Penggunaan produk paperbag dari Sisi Kertas Tulungagung digunakan untuk acara pernikahan, acara pitonan, tasyakuran dan wisuda selain itu juga digunakan oleh para owner bisnis online seperti giften.id, ms glow, jesse store, whiz.secondfootwear\_tlg dan lainnya.<sup>1</sup>

## 2. Struktur Organisasi Sisi Kertas Tulungagung

Tabel 4.1

Struktur Organisasi UMKM Sisi Kertas Tulungagung

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Riski	Pemilik Admin, Keuangan
2.	Joko	Pengawas Produksi
3.	Ropek Hesda Lembing Rudi Ulo Gento	Bagian Produksi
4.	Deva	Bagian Tali
5.	Ari	Bagian Sablon
6.	Endro	Bagian Desain

<sup>1</sup> Wawancara dengan Mas Riski (Pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

Berikut uraian tugas pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung:

- a. Pemilik
  - 1) Mengatur dan membuat strategi pengelolaan usaha pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung.
- b. Admin
  - 1) Melakukan komunikasi dan memberikan pelayanan langsung kepada konsumen.
  - 2) Menerima pesanan konsumen
  - 3) Melakukan sesi konsultasi pemesanan
  - 4) Melakukan proses posting konten di media sosial
- c. Keuangan
  - 1) Mengecek dan mencatat transaksi keuangan yang masuk dan keluar
  - 2) Membuat laporan keuangan
- d. Pengawas produksi
  - 1) Menyiapkan bahan-bahan paperbag
  - 2) Mengatur jalannya produksi
  - 3) Melakukan pengawasan langsung terhadap proses produksi
  - 4) Mengecek paperbag yang sudah jadi
- e. Bagian produksi
  - 1) Melakukan proses pengeleman kertas dan pemasangan tali
  - 2) Menyablon paperbag

3) Mendesain gambar

f. Pengiriman

- 1) Melakukan packing untuk produk yang akan dikirim
- 2) Melakukan pengiriman paperbag kepada konsumen melalui jasa ekspedisi
- 3) Melakukan transaksi COD dengan konsumen<sup>2</sup>

**c. Lokasi Sisi Kertas Tulungagung**

Penelitian ini dilakukan pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung yang terletak di Pacet Moyoketen Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung Jawa Timur 66235. Lokasi Sisi Kertas juga bisa ditemukan melalui media sosial Instagram (@sisi.kertas\_t.a) dan juga Maps (Sisi Kertas Paperbag Tulungagung). Sisi Kertas sendiri terletak tidak jauh dari pusat Kota Tulungagung. Akses jalan yang baik juga mempermudah konsumen dalam menuju lokasi Sisi Kertas.

Gambar 4.1 Lokasi UMKM Sisi Kertas Tulungagung



---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Mas Riski (Pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

#### d. Produk Sisi Kertas Tulungagung

UMKM Sisi Kertas Tulungagung merupakan usaha rumahan yang produk utamanya berupa paperbag. Selain paperbag, Sisi Kertas juga memproduksi hangtag, pouch, totebag, dan undangan. Paperbag sendiri banyak dibutuhkan oleh masyarakat sekarang, selain harganya yang lumayan terjangkau keunggulan yang lain adalah minimalis dan berkualitas. Bahan yang digunakan untuk membuat paperbag ini antara lain kertas, tali, lem, dan kebutuhan sablon. Untuk bahan dasar pembuatan paperbag, kertas yang digunakan juga bermacam-macam seperti kraft coklat, kraft putih, ivory, BC, dan duplek. Paperbag yang diproduksi oleh Sisi Kertas ini banyak digunakan untuk membungkus souvenir pernikahan, snack tasyakuran, acara pitonan bahkan untuk kemasan produk bagi usaha para owner bisnis online seperti Gifteen.id, MS.glow, Jesse Store, Whiz.secondfootwear\_tlg dan lainnya. Kisaran harga untuk produk paperbag mulai dari Rp. 1300 sampai dengan Rp.2800 tergantung bahan yang digunakan, desain dan jumlah pesanan paperbag.<sup>3</sup>

Berikut adalah beberapa contoh produk yang diproduksi oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

Gambar 4.2 Produk-Produk UMKM Sisi Kertas Tulungagung



<sup>3</sup> Wawancara dengan Mas Riski (Pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

Gambar 4.3 Postingan produk pada @sisi.kertas\_t.a



## B. Temuan Penelitian

### 1. Temuan Tentang Analisis Pengelolaan Usaha Percetakan Pada UMKM Sisi Kertas Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.

Manajemen yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung terkait dengan pengelolaan usaha dilaksanakan sesuai dengan fungsi pengelolaan yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling*. fungsi pengelolaan yang pertama adalah *planning* yang kemudian akan mempengaruhi fungsi-fungsi lainnya seperti *organizing*, *actuating* dan *controlling*. Pengelolaan usaha yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas dijelaskan sebagai berikut:

#### a) Perencanaan (*Planning*)

Strategi pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi perencanaan adalah dengan merencanakan jobdisk kepada karyawan, tetap menjaga kualitas produk dan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan konsumen.

Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Mas Riski selaku pemilik UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut:

*“ tahap awal perencanaan yang dilakukan disini itu dimulai dari merencanakan posisi-posisi karyawan untuk jobdisk yang ada kemudian menyiapkan bahan-bahan paperbag seperti bahan dasar kertas (kraft coklat, kraft putih, ivory dan lainnya), tali, dan proses sablonnya. Kemudian perencanaan selanjutnya adalah ketika menerima permintaan konsumen. kalau konsumennya sudah fiks dengan orderannya maka kita tinggal membuat desain dan langsung melakukan proses produksi tapi kan terkadang ada konsumen yang belum tau apa-apa dan sekedar datang dengan embel-embel mau pesan, nah disini kita juga melayani konsultasi pemesanan barang. Misalnya saja tentang ukuran paperbag, desainnya bagaimana, dan harganya mau berapa. Kalau sudah sama-sama setuju nanti langsung dibuatkan desain sekaligus ukuran paperbagnya kemudian masuk ke tahap produksi, kami juga memberikan jaminan revisi desain sampai puas serta jaminan pengembalian barang apabila tidak sesuai dengan pemesanan. ”<sup>4</sup>*

Pernyataan diatas ini juga selaras dengan yang disampaikan oleh Hesda, salah satu pegawai UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut :

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Mas Riski (Pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

*“ perencanaan yang dilakukan disini biasanya diawal atau pagi hari setelah para karyawan datang kita menyiapkan bahan-bahan paperbag yang didampingi Mas Joko, selanjutnya kalau setelah diproses pemesanannya oleh Mas Riski kemudian dibuat desain oleh Mas Endro lalu masuk ke proses produksi dan karyawan yang lainnya tinggal menangani bagiannya masing-masing.”<sup>5</sup>*

Sementara menurut pendapat yang disampaikan oleh Mbak Dinda (owner Giften.id) selaku konsumen dari UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut:

*“ kalau menurut saya untuk proses perencanaannya sudah cukup baik. Soalnya pelayanan yang diberikan juga bagus, ketika saya melakukan pemesanan, masnya juga nangkap apa yang saya inginkan dan langsung dibuatkan paperbag sesuai dengan apa yang saya minta dan saya merasa puas dengan paperbag yang sudah jadi.”<sup>6</sup>*

Sementara pendapat dari Mas Aji adalah sebagai berikut:

*“ sepengetahuan saya dari segi perencanaan yang dilakukan oleh sisi kertas Tulungagung sudah cukup baik, soalnya paperbag yang saya minta sudah sesuai dengan rencana awal atau yang saya inginkan.”<sup>7</sup>*

Pengelolaan usaha yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dari segi perencanaan memiliki proses yang baik dimulai dari merencanakan jobdisk kepada karyawan, menyiapkan bahan-bahan pembuatan paperbag seperti pilihan kertas, tali, dan sablon. Selain itu melayani pemesanan dari konsumen, menerima sesi konsultasi paperbag, membuatkan desain, ukuran, proses produksi hingga pengiriman paperbag yang sudah jadi.

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Hesda (Karyawan Produksi UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>6</sup> Wawancara dengan Mbak Dinda (Owner gifteen.id) tanggal 27 April 2021

<sup>7</sup> Wawancara dengan Mas Aji (Konsumen Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

## b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Strategi pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pengorganisasian adalah membagi tugas operasional sesuai dengan jobdisk yang sesuai dengan perencanaan.

Sesuai yang disampaikan oleh Kak Riski selaku pemilik UMKM Sisi Kertas Tulungagung:

*“untuk proses pengorganisasian disini disesuaikan dengan kebutuhan lapangan. Setelah saya menerima pemesanan dari pihak konsumen kemudian saya menyerahkan gambaran desain kepada Endro selaku karyawan saya yang membuat desain. Setelah desainnya jadi kemudian tahap penyablonan kertas yang dilakukan oleh Ari. Lalu bagian produksi menyiapkan kelengkapan bahan paperbag yang sudah disablon.”*<sup>8</sup>

Hesda selaku karyawan bagian produksi juga menambahkan :

*“untuk pengorganisasian kerjanya itu sesuai kebutuhan lapangan, biasanya setelah ada pemesanan, Mas Joko selaku pengawas proses produksi menyiapkan bahan dasar untuk pembuatan paperbag. Setelah paperbag disablon kemudian masuk tahap finishing seperti pemasangan tali dan perekatan paperbag yang dilakukan oleh para karyawan bagian produksi”*.<sup>9</sup>

Sementara pendapat dari Mbak Dinda yaitu owner gifteen.id adalah sebagai berikut:

*“menurut saya kalau dari segi pengorganisasian sudah berjalan dengan cukup baik. Soalnya ketika saya melakukan pemesanan saya langsung menemui admin dari Sisi Kertas Tulungagung dan langsung melakukan proses konsultasi pemesanan paperbag.”*

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Mas Riski (Pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>9</sup> Wawancara dengan Hesda (Karyawan Produksi UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

Pendapat dari Mas Aji yaitu :

*“menurut saya dari segi pengorganisasian sudah baik sih soalnya pas saya disana juga karyawannya melakukan proses produksi dengan baik, dan ketika saya melakukan pemesanan dilayani langsung oleh adminnya.”<sup>10</sup>*

Sesuai dengan wawancara kepada narasumber bahwa UMKM Sisi Kertas Tulungagung menerapkan pengelolaan usaha dari segi pengorganisasian berjalan sesuai kebutuhan lapangan serta setiap jobdisk dari karyawan bagian produksi dilakukan secara bergantian. Karyawan bagian produksi diharuskan bisa menangani semua tahap produksi kecuali membuat desain dan proses sablon yang sudah dihandle oleh bagian desain dan sablon. Sedangkan untuk pelayanan kepada konsumen atau proses pemesanan langsung ditangani oleh admin atau pemilik dari Sisi Kertas Tulungagung.

**c) Pelaksanaan (*Actuating*)**

Strategi pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pelaksanaan berjalan dengan baik dimulai dari penerimaan pemesanan atau melayani konsultasi pemesanan yang diinginkan konsumen ditangani langsung oleh Kak Riski selaku pemilik dan admin dari Sisi Kertas Tulungagung. Setelah pemesanan dicatat kemudian diserahkan ke bagiannya masing-masing.

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Mas Aji (Konsumen Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

Seperti yang disampaikan oleh Mas Riski selaku pemilik dari

UMKM Sisi Kertas Tulungagung yaitu:

*“kalau dari segi pelaksanaannya ya sesuai dengan jobdisknya tapi kalau bagian produksi saya haruskan semua bisa misalnya bagian pemasangan tali, pengeleman kertas menjadi paperbag, packing sampai pengiriman. Tapi kalau bagian membuat desain sudah saya berikan tugasnya kepada Endro dan bagian sablon kepada Ari. Prinsip saya itu semua pemesanan bisa dikerjakan secara fleksibel siapa yang bisa ya itu dikerjakan. Jadi ketika ada karyawan yang tidak masuk karyawan lainnya bisa handle kerjanya. Kalau untuk karyawan saya agar semangat kerja ya biasanya saya ajak liburan.”<sup>11</sup>*

Sedangkan dari karyawan yaitu Hesda juga menambahkan terkait dengan pelaksanaan:

*“kalau disini terkait dengan pelaksanaan berjalan sesuai kebutuhan lapangan sih, kan saya bagian produksi jadi kadang kerjanya banyak dan rangkap. Tapi alhamdulillah semua tetap dikerjakan dan sesuai dengan deadline. Kalau Mas Ari itu bagian sablon jadi Cuma mas Ari saja yang mengerjakan.”<sup>12</sup>*

Sementara dari Mbak Dinda (owner Gifteen.id) menambahkan:

*“kalau dari segi pelaksanaannya menurut saya sudah baik. Ketika paperbag saya sudah jadi barangnya juga bagus dan sesuai perencanaan di awal, biasanya pesanan saya juga dilebihi oleh Mas Riski.”<sup>13</sup>*

Sesuai dengan wawancara kepada narasumber bahwa UMKM Sisi Kertas Tulungagung menerapkan pengelolaan usaha dari segi pelaksanaan berjalan sesuai kebutuhan lapangan atau fleksibel disesuaikan dengan pekerjaan yang tersedia di lapangan kecuali proses sablon dan desain.

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Mas Riski (Pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>12</sup> Wawancara dengan Hesda (Karyawan Produksi UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>13</sup> Wawancara dengan Mbak Dinda (Owner Gifteen.id) tanggal 27 April 2021

#### d) Pengawasan (*Controlling*)

Strategi pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pengawasan sudah berjalan dengan baik meskipun tetap ada kendala di akhir tapi pihak Sisi Kertas bisa meminimalisir kendala tersebut. Proses pengawasan dilakukan saat proses produksi berlangsung dan pada tahap finishing produksi. Pengawasan juga dilakukan oleh Mas Riski langsung dan pada bagian produksi diawasi oleh Mas Joko selaku pengawas bagian produksi.

Seperti yang diungkapkan langsung oleh Mas Riski yaitu:

*“untuk strategi pengelolaan usaha terkait pengawasan saya lakukan sendiri dari tiap bagian-bagiannya. Misalnya melakukan pengawsan pada saat mendesain, apakah sesuai dengan pesanan atau tidak. Biasanya kalau ada kendala itu saya sendiri yang menyebabkan. Sedangkan untuk bagian produksi sudah saya serahkan kepada Joko selaku pengawas bagian produksi. Jadi waktu proses produksi nanti Joko yang mengatur alur produksinya. Setelah paperbag jadi biasanya dilakukan pengecekan ulang untuk meminimalisir kesalahan, kemudian langsung dikirim.”<sup>14</sup>*

Hesda selaku karyawan bagian produksi juga menambahkan:

*“kalau dalam pengawasan biasanya langsung oleh Kak Riski, atau bagian produksi dihandle langsung oleh Mas Joko. Sebelum mengerjakan pembuatan paperbag, nanti Mas Riski menegecek pesanan dan yang menyiapkan bahan-bahan dasarnya itu Mas Joko dan dibantu anak produksi. Misalnya saja kertas yang digunakan tiap pesanan kan kadang beda-beda, lalu tali dan proses sablonnya. Setelah itu Mas Joko yang mengawasi bagian produksi atau yang mengarahkan alur produksi paperbagnya.”<sup>15</sup>*

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Mas Riski (Pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>15</sup> Wawancara dengan Hesda (Karyawan Produksi UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

Sedangkan pendapat dari pihak konsumen, Mbak Dinda (owner Gifteen.id) adalah sebagai berikut:

*“menurut saya kalau dari segi pengawasan juga sudah berjalan dengan baik, terlihat dari hasil paperbag yang saya pesan itu kebanyakan juga bagus dan sesuai dengan pesanan. Saya juga puas dengan paperbagnya dan selama saya punya usaha ini saya selalu order paperbagnya ke Mas Riski dan belum pindah ke toko lain.”<sup>16</sup>*

Sesuai dengan wawancara kepada narasumber bahwa UMKM Sisi Kertas Tulungagung menerapkan pengelolaan usaha dari segi pengawasan sudah berjalan dengan baik. Setelah menerima pesanan, bagian produksi menyiapkan bahan-bahan untuk proses produksi dan langsung diawasi oleh Mas Riski dan Mas Joko. Meskipun jika ada kendala, pihak Sisi Kertas akan meminimalisir dan tetap memberikan hasil

## **2. Temuan tentang Kendala Pengelolaan Usaha Percetakan pada UMKM Sisi Kertas dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen**

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha pasti terdapat kendala-kendala yang dihadapi, termasuk dalam strategi pengelolaan usaha percetakan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung. Berikut beberapa kendala yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Mbak Dinda (Owner giften.id) tanggal 27 April 2021

## a. Kendala Internal

### 1) Kurangnya pegawai ketika ada permintaan produk yang banyak.

Adanya kendala yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam strategi pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah kurangnya pegawai yang terjadi ketika ada permintaan paperbag yang melunjak. Hal ini terjadi pada waktu acara pernikahan atau acara-acara seperti wisuda, pitonan maupun tasyakuran yang menyebabkan permintaan produk paperbag menjadi berlebihan tidak seperti hari-hari biasanya yang masih bisa dihandle oleh para karyawan Sisi Kertas. Seperti halnya yang disampaikan oleh Mas Riski selaku pemilik dari UMKM Sisi Kertas Tulungagung terkait dengan kendala yang dihadapi:

*“untuk kendalanya itu kami kekurangan pegawai saat acara-acara tertentu seperti pernikahan. Kalau pada hari-hari biasanya kami bisa menghandle orderan, tapi kalau sudah memasuki hari-hari besar seperti pernikahan biasanya itu alhamdulillah orderan juga melunjak sehingga pegawainya kadang keteteran untuk memenuhi orderannya itu.”<sup>17</sup>*

Hesda selaku karyawan bagian produksi juga menambahkan:

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan Mas Riski (pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

*“iya biasanya pas waktu pernikahan banyak orederan, jadi kadang kami di bagian produksi kerjanya agak ngebut supaya paperbagnya bisa cepat jadi.”<sup>18</sup>*

Owner giften.id

*“kendalanya itu kadang pesanan saya telat 1 hari, terus katanya Mas Riski memang belum selesai di produksinya, mungkin disana kekurangan karyawan jadi produksinya molor.”<sup>19</sup>*

## **2) Keterlambatan penyediaan bahan dasar paperbag.**

Adanya kendala yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam strategi pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah keterlambatan penyediaan bahan dasar paperbag. Hal ini terjadi karena persediaan bahan dasar dari supplyer juga terlambat sehingga persediaan pada Sisi Kertas juga mengalami keterlambatan. Selain itu pihak sisi kertas juga tidak secara maksimal mengecek persediaan bahan dasar pembuatan paperbag secara rutin sehingga menyebabkan ketidaktahuan terkait dengan persediaan bahan yang ada dan secara tidak langsung adanya ketelambatan bahan dasar tersebut dapat menghambat proses pengiriman. Hal ini seperti disampaikan oleh Mas riski.

*“kendala lain yaitu dari segi bahan baku kertas, terkadang dari pihak supplyer sendiri stoknya terbatas dan itu mempengaruhi*

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan Hesda (Karyawan Produksi UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>19</sup> Wawancara dengan Mbak Dinda (Owner giften.id) tanggal 27 April 2021

*persediaan di kami. Apabila ketika pesanan banyak, sementara jumlah bahan bakunya terbatas, hal itu dapat mengganggu jalannya produksi dan menyebabkan keterlambatan pengiriman.”<sup>20</sup>*

Hal ini juga sebanding dengan pendapat yang disampaikan

oleh Hesda :

*“iya kendalanya juga dari bahan baku kertasnya itu, kalau ada pesanan banyak kadang kami kekurangan bahan. Sehingga menyebabkan pesanan tidak selesai sesuai deadline.”<sup>21</sup>*

Mas Aji selaku konsumen Sisi Kertas juga menyatakan:

*“sebenarnya proses pengelolaan yang dilakukan oleh Sisi Kertas itu juga sudah baik, saya juga puas dengan paperbag mereka, namun di waktu-waktu tertentu mereka mengirimkan produk pesanan saya tidak sesuai dengan awal perjanjian tapi hal itu tidak mempengaruhi kepuasan saya terhadap produknya.”*

Dari berbagai wawancara terhadap kendala internal yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung tersebut, peneliti melakukan observasi secara langsung dan ditemukan beberapa kendala yaitu berupa kekurangan pegawai saat terjadi peningkatan pesanan dan keterlambatan persediaan bahan baku.

## **b. Kendala Eksternal**

### **1) Adanya konsumen yang belum jelas dengan detail pemesanan.**

Adanya kendala yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam strategi pengelolaan usaha percetakan untuk

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Mas Riski (Pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>21</sup> Wawancara dengan Hesda (Karyawan Produksi UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

meningkatkan kepuasan konsumen adalah adanya konsumen yang belum jelas dengan detail pemesanannya. Hal ini terjadi ketika konsumen melakukan proses pemesanan tanpa adanya pengetahuan tentang detail produk yang akan dipesan. Yang kemungkinan akan menimbulkan kesalahan dalam pembuatan produk. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Mas Riski:

*“kendala lainnya itu dari konsumen, terkadang mereka memesan paperbag tapi belum tahu secara jelas detail paperbagnya seperti apa, seperti bahan bakunya, ukuran, fungsi produk, dan desainnya. Sehingga dari kami juga mengalami kesulitan untuk membuat pesanan yang diinginkan konsumen tersebut karena tidak ada kejelasan informasi dari konsumen terkait dengan pesanannya.”<sup>22</sup>*

Hesda juga berpendapat sebagai berikut:

*“kalau sepengetahuan saya, terkadang ada konsumen yang cerewet dengan paperbagnya mau dibuat seperti apa, ada juga konsumen yang hanya mau tahu produknya jadi dan tidak mau pusing dengan detail paperbagnya.”<sup>23</sup>*

Sedangkan pendapat dari Mas Aji bahwa:

*“sebelum saya melakukan pemesanan, saya terlebih dahulu tanya-tanya masnya tentang detail paperbag yang cocok dengan keperluan saya itu bagaimana.”<sup>24</sup>*

## **2) Adanya pesaing atau *competitor*.**

Adanya kendala yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas

Tulungagung dalam strategi pengelolaan usaha percetakan untuk

---

<sup>22</sup> Wawancara dengan Mas Riski (Pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>23</sup> Wawancara dengan Hesda (Karyawan Produksi UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>24</sup> Wawancara dengan Mas Aji (Konsumen UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

meningkatkan kepuasan konsumen adalah adanya pesaing atau *competitor* lokal. Sehingga dari pihak Sisi kertas berusaha untuk mengembangkan usahanya secara maksimal. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Mas Riski sebagai berikut:

*“salah satu kendala lain itu adanya pesaing mbak, saya berusaha untuk mengembangkan usaha ini dengan cara membuka gerai produk untuk Sisi Kertas, masih dalam pembangunan. Semoga saja bisa dikenal orang banyak”*.<sup>25</sup>

Hesda juga berpendapat sebagai berikut

*“iya ini Mas Riski juga ada perencanaan untuk membuka galeri produk sendiri, nantinya mungkin akan ada galeri sendiri untuk Sisi Kertas”*.

Sedangkan pernyataan dari Owner Gifteen.id yaitu:

*“untuk bidang usaha yang berfokus dalam pembuatan paperbag ini saya pernah menemukan yang hampir sama tapi harganya terlalu mahal, kalau di Sisi Kertas itu selain harganya terjangkau, mereka bisa custom sesuai permintaan saya dan kualitasnya juga bagus.”*<sup>26</sup>

Dari wawancara kepada para narasumber terhadap kendala eksternal yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung tersebut, ditemukan beberapa kendala yaitu berupa adanya konsumen yang belum mengerti secara jelas perihal detail pemesanan paperbagnya dan adanya pesaing.

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Mas Riski (Pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>26</sup> Wawancara dengan Mbak Dinda (Owner gifteen.id) tanggal 27 April 2021

**3. Solusi yang diterapkan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam menghadapi kendala strategi pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.**

**a. Solusi Kendala Internal**

**1) Kurangnya pegawai ketika ada pesanan yang banyak**

Solusi dari pihak Sisi Kertas dengan adanya kendala kurangnya pegawai ketika ada pesanan yang banyak adalah dengan mempekerjakan pegawai *freelance* seperti sanak saudara ataupun tetangga sekitar yang menginginkan penghasilan tambahan dan berminat bekerja di Sisi Kertas. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Mas Riski:

*“solusi yang saya terapkan terkait dengan kendala kurangnya pegawai adalah mempekerjakan sanak saudara saya ataupun tetangga sekitar dengan sistem freelance hanya saya panggil ketika pesanan sedang banyak. Hal ini saya ambil karena pegawai kadang keteteran dengan jumlah pesanan yang melonjak.”*<sup>27</sup>

Hesda juga menambahkan:

*“ketika pesanan sedang banyak Mas Riski kadang mempekerjakan lebih banyak pegawai dari hari-hari biasanya untuk memenuhi target pesanan agar tidak terjadi keterlambatan pengiriman.”*<sup>28</sup>

Owner dari Gifteen.id

*“kalau menurut saya solusi yang bisa diterapkan untuk kendala tersebut dengan menambah karyawan.”*<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Wawancara dengan Mas Riski (pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>28</sup> Wawancara dengan Hesda (karyawan produksi UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>29</sup> Wawancara dengan Mbak Dinda (Owner gifteen.id) tanggal 27 April 2021

## 2) Keterlambatan penyediaan bahan dasar paperbag

Solusi dari pihak Sisi Kertas dengan adanya kendala keterlambatan penyediaan bahan dasar paperbag adalah dengan mengecek secara rutin stok bahan dasar yang ada setiap minggu, memiliki jumlah supplier yang jumlahnya lebih dari satu serta membeli bahan dasar di toko lokal dengan mempertimbangkan harganya agar sesuai dengan harga jual produk Sisi Kertas. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan dari Mas Riski:

*“solusi saya terkait dengan keterlambatan persediaan bahan dasar ini ada beberapa mbak, misalnya menambah jumlah supplier saya, mengecek secara rutin persediaan bahan dasar yang ada sehingga mengetahui waktu yang tepat untuk melakukan pemesanan bahan dasar ini. Selain itu jika kondisi belum memungkinkan untuk order kadang saya membeli bahan dasarnya di toko yang ada di Tulungagung dengan mempertimbangkan harga jual bahan dasar.”<sup>30</sup>*

Hesda juga menambahkan:

*“kadang kalau kehabisan bahan dasar mendadak saya disuruh Mas Riski untuk membeli di toko daerah sini.”<sup>31</sup>*

Sedangkan Mas Aji juga mengatakan:

*“mungkin untuk kendala keterlambatan bahan dapat diatasi dengan menambah jumlah supplier jadi tidak hanya bergantung pada satu supplier saja.”*

---

<sup>30</sup> Wawancara dengan Mas Riski (Pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>31</sup> Wawancara dengan Hesda (Karyawan Produksi UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

Dari berbagai wawancara terhadap solusi pada kendala internal yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung tersebut, peneliti melakukan observasi secara langsung dan ditemukan beberapa solusi yaitu berupa menambah jumlah karyawan saat adanya pesanan dalam jumlah banyak, mengecek secara rutin persediaan bahan dasar, menambah jumlah supplier lebih dari satu dan membeli bahan dasar di toko lokal untuk mengatasi keterlambatan persediaan bahan dari supplier.

**b. Solusi Kendala Eksternal**

**1) Adanya konsumen yang belum mengetahui secara detail pemesanan paperbag.**

Solusi dari pihak Sisi Kertas dengan kendala adanya konsumen yang belum mengetahui secara detail pemesanan paperbag yaitu dengan cara memberikan pelayanan semaksimal mungkin seperti menyediakan sesi konsultasi kepada konsumen untuk menentukan produk yang tepat sesuai dengan pemesanan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang diutarakan oleh Mas Riski:

*“solusi yang saya berikan kepada konsumen sebelum melakukan pemesanan yaitu dengan melakukan konsultasi dulu terkait dengan detail produk seperti jenis kertas, ukuran dan desain sehingga nantinya tidak akan terjadi kesalahan dalam proses produksi.”<sup>32</sup>*

---

<sup>32</sup> Wawancara dengan Mas Riski (Pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

Hesda juga menambahkan:

*“biasanya sebelum pesanan konsumen diproduksi, Mas Riski memastikan kepada konsumen apakah pesannya sudah sesuai apa belum.”<sup>33</sup>*

Mas aji selaku konsumen Sisi Kertas juga berpendapat:

*“kalau menurut saya solusi yang diberikan Sisi Kertas itu sudah bagus, dengan adanya konsultasi sebelum pemesanan juga akan memuaskan konsumen, saya juga pernah tanya-tanya Mas Riski sebelum melakukan pemesanan.”<sup>34</sup>*

## 2) Adanya pesaing atau *competitor* lokal.

Solusi dari pihak Sisi Kertas dengan kendala tidak adanya pesaing atau *competitor* lokal adalah dengan tetap berusaha mengembangkan skill para karyawannya dan membuka galeri usaha untuk produk-produk dari Sisi Kertas Tulungagung. Seperti yang diutarakan Mas Riski dalam wawancaranya yaitu:

*“sebenarnya dengan adanya pesaing ini saya berusaha untuk mengembangkan usaha ini. Dan juga saya mulai merencanakan untuk membuka galeri Sisi Kertas.”<sup>35</sup>*

Hesda juga menambah :

*“Mas Riski ini juga mulai membuat galeri usaha untuk produk-produk Sisi Kertas. Jadi nanti kedepannya banyak konsumen yang mengetahui produk-produk kami.”<sup>36</sup>*

Owner Gifteen.id berpendapat:

*“setahu saya kalau di Tulungagung itu belum banyak usaha seperti Sisi Kertas, dulu saya mencari paperbag untuk usaha saya ini di Gondang tapi harganya terlalu mahal, kemudian saya*

---

<sup>33</sup> Wawancara dengan Hesda (Karyawan Produksi UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>34</sup> Wawancara dengan Mas Aji (Konsumen UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>35</sup> Wawancara dengan Mas Riski (Pemilik UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

<sup>36</sup> Wawancara dengan Hesda (Karyawan Produksi UMKM Sisi Kertas) tanggal 27 April 2021

*“dapat informasi Sisi Kertas dari Instagram jadi saya pesan disitu harganya juga murah. Dan untuk solusi kedepannya untuk Sisi Kertas dapat mengembangkan usahanya agar dapat meraih pasar yang lebih luas.”*

Dari berbagai wawancara terhadap solusi pada kendala eksternal yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung tersebut dan ditemukan beberapa solusi yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen seperti melakukan layanan konsultasi sebelum melakukan pemesanan paperbag dan membuka galeri produk dari Sisi Kertas Tulungagung.

### **C. Analisis Data**

#### **1. Pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung.**

Pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung untuk meningkatkan kepuasan konsumen sudah diterapkan dengan baik, terbukti dengan menerapkan fungsi pengelolaan sebagai berikut :

- a. ***Planning* (perencanaan)** yang diterapkan oleh Sisi Kertas adalah dengan tetap menjaga kualitas produk yang dihasilkan seperti memilih bahan baku yang berkualitas dari jenis kertas yang digunakan, tali serta proses sablon yang teliti dan merencanakan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada konsumen seperti memberikan jasa konsultasi kepada calon konsumen terkait dengan detail produk yang akan dipesan

contohnya ukuran, fungsi tas, dan desain. Selain itu perencanaan dalam hal sumber daya manusianya yaitu merencanakan tugas-tugas apa saja yang dibutuhkan dalam proses produksi produk.

- b. **Organizing (pengorganisasian)** yang diterapkan oleh Sisi Kertas adalah dengan membagi tugas operasional sesuai dengan jobdisk. Hal ini sesuai dengan perencanaan pemabagian tugas yang nantinya akan dikelola lebih lanjut pada saat pengorganisasian dengan cara membagi tugas operasional kepada para karyawan dengan sistem kerja yang fleksibel. Sejauh ini dengan adanya sistem kerja yang fleksibel dapat meminimalisir adanya kendala yang dihadapi pihak Sisi Kertas.
- c. **Actuating (pelaksanaan)** yang diterapkan oleh Sisi Kertas adalah menerapkan proses perencanaan dan pengorganisasian yang sudah ditetapkan sebelumnya terkait dengan tugas operasional perusahaan. Dalam hal pelaksanaan sudah diterapkan secara maksimal. Dengan memenuhi kebutuhan perusahaan dan konsumen maka akan tercipta adanya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Misalnya, mengerjakan pesanan sesuai dengan permintaan konsumen dan mengirimkan pesanan produk jika sudah selesai.

d. **Controlling (pengawasan)** yang diterapkan oleh Sisi Kertas adalah dengan mengawasi secara langsung kegiatan operasional usaha. Hal ini dilakukan ketika proses produksi berlangsung dan ketika proses produksi selesai (*finishing*). Serta melakukan pengecekan persediaan bahan baku dan data pemesanan produk dari konsumen.

**2. Kendala yang dihadapi dalam strategi pengelolaan usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung.**

Kendala strategi pengelolaan usaha percetakan yang dialami oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung untuk meningkatkan kepuasan konsumen dikategorikan menjadi dua yaitu:

a. Kendala Internal

1) Kurangnya pegawai ketika ada pesanan yang banyak.

Ketika ada pesanan yang banyak dari konsumen dan terjadi pada waktu yang hampir bersamaan maka pihak Sisi Kertas kewalahan sehingga kendala yang terjadi adalah kurangnya pegawai untuk memenuhi permintaan konsumen.

2) Keterlambatan persediaan bahan dasar paperbag.

Hal ini terjadi karena persediaan dari supplier juga terlambat sehingga persediaan yang ada pada Sisi Kertas juga terjadi keterlambatan. Selain itu dari Sisi Kertas

sendiri tidak melakukan pengecekan persediaan bahan baku secara rutin dan hal ini mengakibatkan proses produksi maupun pengiriman juga terlambat.

b. Kendala Eksternal

- 1) Adanya konsumen yang belum mengetahui secara jelas detail pemesanan paperbag.

Hal ini terjadi akibat konsumen yang biasanya tidak mengetahui secara jelas dengan detail produk yang akan dipesan, sehingga dari Sisi Kertas juga kesulitan untuk melakukan proses produksi.

- 2) Adanya pesaing atau *competitor*.

Adanya pesaing membuat usaha percetakan dari Sisi Kertas diharuskan untuk mengembangkan usahanya. Selain itu banyak usaha percetakan yang sudah besar dan menggunakan mesin cetak.

**3. Solusi yang diterapkan dalam mengatasi kendala strategi pengelolaan usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung.**

Dalam kegiatan untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung memiliki beberapa solusi yang sudah diterapkan dengan baik yaitu:

a. Solusi Kendala Internal

- 1) Untuk mengatasi kurangnya pegawai ketika ada pesanan yang banyak maka Sisi Kertas mempekerjakan pegawai dengan sistem freelance. Dengan merekrut maupun menerima karyawan dari sanak saudara maupun tetangga sekitar. Sehingga kedepannya dapat meminimalisir adanya permintaan pemesanan produk yang meningkat.
- 2) Untuk mengatasi keterlambatan penyediaan bahan dasar paperbag yaitu dengan cara menambah jumlah supplier lebih dari satu, melakukan pengecekan persediaan bahan dasar yang ada secara rutin, dan membeli bahan dasar di toko lokal.

b. Solusi Kendala Eksternal

- 1) Untuk mengatasi kendala adanya konsumen yang belum mengetahui secara jelas detail pemesanan paperbag maka pihak Sisi Kertas memberikan pelayanan konsultasi pesanan kepada konsumen terkait jenis kertas yang akan digunakan, ukuran produk dan desain produk.
- 2) Untuk mengatasi kendala adanya pesaing atau *competitor* yaitu dengan tetap berusaha mengembangkan skill pegawai secara maksimal dan membuka galeri usaha untuk memperkenalkan produk-produk Sisi Kertas Tulungagung.