

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pembahasan tentang analisis pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

Dalam kegiatan operasional usaha UMKM Sisi Kertas maka memerlukan proses pengelolaan, dimana hal itu sangat penting dilakukan. UMKM Sisi Kertas bergerak dalam bidang percetakan dengan produk yang dihasilkan yaitu paperbag, pouch, kantong belanja, totebag, hangtag dan undangan. Sedangkan produk utama yang diproduksi adalah paperbag. kebutuhan masyarakat akan paperbag menjadi meningkat sehingga pihak Sisi Kertas menerapkan pengelolaan usaha terkait dengan kepuasan konsumen. Dalam hal harga yang diberikan Sisi Kertas masih terbilang terjangkau oleh masyarakat apalagi dengan kualitas yang bagus. Dengan memberikan pelayanan konsultasi, request desain dengan jumlah revisi yang tidak terbatas hingga penambahan bonus membuat konsumen menjadi puas sehingga melakukan *re-order*. Pengelolaan usaha yang sudah diterapkan oleh Sisi Kertas ini berdampak positif untuk usahanya. Sedangkan yang dimaksud pengelolaan adalah suatu proses usaha yang bertujuan untuk menggali dan memanfaatkan segala potensi yang dimiliki secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan tertentu yang telah direncanakan sebelumnya.¹ Pengelolaan bisa diartikan

¹ Turyono, *Pengelolaan Usaha Pertambangan Pasir Besi di Desa Welakon Wetan Kecamatan Adipala Kabupaten Cilacap*, (Cilacap: Skripsi tidak diterbitkan, 2015)

manajemen, yaitu suatu proses kegiatan yang di mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan-penggunaan sumber daya sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Pelaksanaan kegiatan pengelolaan usaha yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas untuk meningkatkan kepuasan konsumen dilandasi pada fungsi pengelolaan. Fungsi dari pengelolaan menurut George R.Terry meliputi, *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan), *Controlling* (pengawasan). Pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung berdasarkan fungsi pengelolaan di atas telah diterapkan dengan baik dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, terbukti dengan:

1. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan suatu fungsi pengelolaan yang paling utama. Pada urutan kegiatan, perencanaan merupakan awal kegiatan. Fungsi yang lain akan bekerja setelah diberi arahan oleh bagian perencanaan. Pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi perencanaan adalah merencanakan tugas dari masing-masing bagian, tetap menjaga kualitas produk yang dihasilkan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen.

Perencanaan yang baik harus memiliki syarat-syarat sebagai berikut :

- a. Memiliki tujuan yang jelas
- b. Bersifat sederhana (*simple*), dalam arti tidak muluk-muluk sehingga tidak terlalu sulit dalam pelaksanaannya.
- c. Memuat analisis-analisis terhadap pekerjaan yang dikerakan.
- d. Bersifat fleksibel, dalam arti dapat berubah sesuai perkembangan yang ada.
- e. Memiliki keseimbangan, yaitu keselarasan tanggung jawab dan tujuan tiap bagian dalam perusahaan dengan tujuan akhir perusahaan yang telah ditetapkan.
- f. Memiliki kesan bahwa segala sesuatu itu telah tersedia serta dapat digunakan secara efektif dan berdaya guna.²

2. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian diartikan sebagai keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas, tanggung jawab, dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu kesatuan yang dapat digerakkan dalam rangka mencapai tujuan. Pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pengorganisasian adalah membagi tugas operasional sesuai dengan bagian-bagiannya sesuai

² Alam S, *Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga,2007), hal.140

dengan perencanaan yang telah dibuat. Adapun manfaat dari adanya pengorganisasian adalah :

- a. Memungkinkan pembagian tugas sesuai dengan keadaan perusahaan.
- b. Menciptakan spesialisasi dalam melaksanakan tugas.
- c. Anggota organisasi mengetahui tugas-tugas yang akan dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan.³

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan atau *tindakan* adalah suatu fungsi pengelolaan untuk menggerakkan orang-orang agar bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pelaksanaan berjalan dengan baik, terlihat dari para pegawai yang melaksanakan tugas pada bagian-bagian perusahaan. Dimulai dari penerimaan pemesanan atau melayani konsultasi pemesanan yang diinginkan konsumen ditangani langsung oleh Mas Riski selaku pemilik dan admin dari Sisi Kertas Tulungagung. Setelah pemesanan dicatat kemudian diserahkan ke bagiannya masing-masing seperti penyiapan bahan dasar oleh bagian produksi, proses desain, sablon dan finishing produk.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan fungsi penting pada suatu organisasi. Pengawasan bukan merupakan keinginan untuk mencari-cari kesalahan.

³ *Ibid*, hal 145

Pengawasan merupakan tugas untuk membenarkan kesalahan yang terjadi demi tercapainya tujuan organisasi. Pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pengawasan sudah berjalan dengan baik. Proses pengawasan dilakukan saat proses produksi berlangsung dan pada tahap finishing produksi. Pengawasan mempunyai peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak. Dengan demikian *control* mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tertuju kepada sarannya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.⁴

B. Pembahasan tentang kendala pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

Berjalannya suatu usaha pasti tidak jauh dari kendala-kendala yang dihadapi. Hal ini juga terjadi pada pelaksanaan pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung. Kendala-kendala tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Kendala Internal
 - a. Kurangnya pegawai ketika ada pesanan yang banyak.

⁴ Alam S, "Ekonomi", (Jakarta: Erlangga,2007),hal.135

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.

b. Keterlambatan persediaan bahan dasar paperbag.

Hal ini terjadi karena persediaan bahan dasar dari supplier 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.

2. Kendala Eksternal

a. Adanya konsumen yang belum mengetahui secara jelas detail pemesanan paperbag.

Hal ini terjadi ketika konsumen melakukan proses pemesanan tanpa adanya pengetahuan tentang detail produk yang akan dipesan. Seperti bahan bakunya, ukuran, fungsi produk dan desain. Yang kemungkinan akan menimbulkan kesalahan dalam pembuatan produk.

b. Adanya pesaing atau *competitor* lokal.

Adanya kendala yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah adanya pesaing atau *competitor*.

C. Pembahasan tentang solusi dari kendala pengelolaan usaha percetakan 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:

1. Solusi Kendala Internal

a. 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.

b. 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.

2. Solusi Kendala Eksternal

a. 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 yang akan dipesan. Misalnya menentukan jenis kertas, ukuran dan desainnya.

b. Adanya pesaing atau *competitor*.

Solusi dari pihak Sisi Kertas dengan kendala adanya pesaing atau *competitor* adalah dengan tetap berusaha mengembangkan skill para karyawannya dan membuka galeri usaha untuk produk-produk dari Sisi Kertas Tulungagung.

