

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah UMKM Sisi Kertas Tulungagung

Pada awal usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung ini berawal dari kak Rizki dan istrinya yang mempunyai usaha *catering*, yang mana istrinya kesulitan untuk mencari ukuran *packaging* tas (*paperbag*) yang sesuai dengan wadah yang dijadikan tempat makanan *catering* nya. Dengan adanya kesulitan tersebut kak Rizki, pada bulan September tahun 2018, kak Rizki memulai berinisiatif untuk membuat tas (*paperbag*) *custom* yang dibuat sendiri guna menjadikan *packaging catering* sang istri. Kertas yang digunakan berawal hanya *craf coklat* dan tasnya berupa polos saja.

Seiring berjalannya waktu kak Rizki dimintai istrinya ada pesanan *paperbag* yang meminta ada gambar atau motif tulisan. Dengan adanya pesanan tersebut kak Rizki mulai mendisainkan gambarnya, karena sebelum begelut di *packaging paperbag* beliau juga usaha kaos yang di sablon didesain sendiri, jadi untuk masalah desain sudah bisa. Dengan semakin banyak yang memesan *custom paperbag* yang bermacam ukuran dan bentuk, yang awalnya hanya untuk *catering* sang istri saja, sekarang ada juga untuk *tedak siten*, pernikahan, *bridesmaid*, dll. Oleh karena itu

kak Rizki memberi nama usahanya usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung.⁸⁶

2. Lokasi Penelitian

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



Sumber: Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

⁸⁶ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 23 Oktober 2021

3. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi usaha percetakan yang unggul dan mampu bersaing dengan baik

b. Misi

4. Menciptakan kualitas *paperbag* yang baik
5. Menjadikan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas yang lancar dan lebih unggul

4. Tujuan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

- 1) Memproduksi *paperbag* yang berkualitas baik.
- 2) Meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap usaha percetakan di UMKM Sisi Kertas Tulungagung.
- 3) Memberikan kesejahteraan terhadap karyawan yang bekerja di usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

5. Struktur Organisasi

Pada suatu usaha diperlukan struktur organisasi. Adanya struktur organisasi yang lebih baik akan terciptanya gambaran rencana sekelompok orang yang untuk bekerjasama dalam berbagai tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang jelas. Berikut tabel organisasi usaha percetakan di UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

Tabel 4.1
Struktur Organisasi

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Riski	Pemilik Admin, Keuangan dan Desain
2.	Joko	Pengawas Produksi
3.	Galang Hesda Yahya Rudi Hadie Rifki Kadim Gento	Bagian Produksi
4.	Deva	Bagian Tali
5.	Ari	Bagian Sablon

Sumber : Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

Dari data diatas di perkuat dengan dokumentasi liburan yang dilakukan pemilik dengan karyawan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut.

Gambar 4.2
Pemilik dan Karyawan



Sumber: Usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Liburan bulan Desember 2020

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

Gambar 4.3
Produk- produk UMKM Sisi Kertas Tulungagung



Sumber: Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

6. Sasaran pasar usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

Sasaran pasar usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung adalah produk yang dihasilkan mampu bersaing di pasaran dan juga

pemesanan produk ingin jangkauan luas di Indonesia. Brand-brand *fashion* terkenal bisa terpicat untuk membuat *peperbag* guna *packagingnya*.

B. Temuan Penelitian

Temuan penelitian pada penulisan skripsi bertujuan untuk mempermudah dalam menjelaskan permasalahan yang ada pada penelitian yang dilakukan peneliti. Pada temuan penelitian peneliti memaparkan hasil temuan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Fokus penelitian dalam penelitian ini membahas tiga poin yaitu:

1. Temuan tentang Penerapan Manajemen Operasional Pada Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

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

a) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan operasional terbagi kedalam lima macam pembagian, yakni perencanaan kapasitas, tata letak, kualitas dan metode. Yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1) Kapasitas

Ukuran kapasitas yang di targetkan UMKM Sisi Kertas Tulungagung jumlah maksimal unit yang dapat diproduksi dalam waktu satu bulan, yaitu 10.000 ribu tas.

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

“target kapasitas yang daya patok untuk proses pembuatan tas kertas yaitu, 10.000 tas untuk setiap bulan. Paling banyak untuk pesanan tas dari packaging untu perlengkapan toko untuk setiap bulannya. Dan juga diimbangi dengan pesanan dari acara pernikahan.”⁸⁷

Pernyataan diatas ini juga selaras dengan yang di sampaikan oleh Galang, salah satu pegawai UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut:

“setiap bulannya Mas Rizki meberikan rekapan yang akan di prosuksi selama satu bulan, dengan adanya rekapan pesanan itu karyawan dapat mengetahui seberapa pesanan tas akan di produksi kurang lebih 10.000 tas untuk setiap bulan.”⁸⁸

Sementara menurut pendapat yang disampaikan oleh Ari, selaku karyawan dari UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut:

“untuk garapan tas yang biasanya saya sablon untuk etiap bulannya kurang lebih antara 8.000 tas akan tetapi belum lagi ditambah pesanan tas yang gambarnya diprint kurang lebih 2.000an.”⁸⁹

⁸⁷ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

⁸⁸ Wawancara dengan Galang (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

⁸⁹ Wawancara dengan Ari (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

Sementara pendapat dari Deva karyawan selanjutnya dari UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut:

“target untuk tas yang biasanya diproduksi dari Sisi Kerta biasanya 10.000an, karena biasanya saya sebagai pembuat tali tas juga ditargetkan untuk membuat sepasang tali untuk tas sebanyak itu. Dan itupun habis juga tali yang saya buat.”⁹⁰

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan terait kapasitas jumlah maksimal unit yang dapat diproduksi dalam satu bulan 10.000 ribu tas untuk konsumen Sisi Kertas Tulungagung. Hal tersebut yang mana harus sesuai target dan hasil yang di prosduksi tepat waktu dan berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

Hal ini diperkuat dengan data pembelian konsumen beberapa bulan terakhir dari usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut.

Tabel 4.2
Rekap Data Pemesanan produk UMKM Sisi Kertas Tulungagung

Bulan	Tahun	
	2020 (pcs)	2021 (pcs)
Januari	8.020	11.721
Februari	9.500	10.205
Maret	10.150	10.780
April	10.115	9.565
Mei	11.500	10.724
Juni	10.630	10.471
Juli	9.850	11.211
Agustus	11.250	10.457
September	11.000	11.217

⁹⁰ Wawancara dengan Deva (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

Oktober	10.872	11.872
November	12.374	12.950
Desember	11.300	12.745
Total	126.561	133.918

Sumber: usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

2) Lokasi

Pertimbangan untuk menentukan lokasi atau penempatan usaha sesuai dengan lingkup yang di cangkup. Usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung dengan memperhatikan keputusan regional, keputusan lokal dan pertimbangan tapak.

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

“terkait penentuan lokasi pada Sisi Kertas ini, Alhandulillahnya rumah saya dekat dengan perkotaan Tulungagung, jadi untuk target pasar sudah pas, bahan baku juga dekat dengan suplayer di kota, tenaga kerjanya mudah di dapatkan karena karyawan saya ponakan saya dan teman-teman saya seitar rumah. Lingkungan juga suport usaha saya. Untuk lahan saya tidak beli karena rumah nenek saya yang dijadikan tempat usaha.”⁹¹

Pernyataan diatas ini juga selaras dengan yang di sampaikan oleh Galang, salah satu pegawai UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut:

“lokasi pada Sisi Kertas ini banyak kelebihanannya yang mana target pasar sudah dengan para konsumen yang berada di perkotaan, mudah dijangkau karena letaknya tidak jauh dari perkotaan, untuk karyawannya yang para ponakannya dan temennya jadi untuk akses nya cukup dekat. Dengan itu jika

⁹¹ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

terdapat konsumen yang jauh kami juga dekat untuk menitipkan jasa pengiriman.”⁹²

Sementara menurut pendapat yang disampaikan oleh Ari, selaku karyawan dari UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut:

“lokasi pada kerjaan saya sangat strategis yang mana letaknya berada di dekat perkotaan, sehingga dapat mudah dijangkau oleh konsumen. Dan jika bahan baku habis tinggal beli lagi karena suplayer kertasnya tidak jauh dari lokasi Sisi Kertas.”⁹³

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa lokasi pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung sangat strategis yang mana target pasar, regulasi lingkungan dan suplayer bahan saling suport dan mudah dijangkau. Terkait harga lahan yang dijadikan tempat produksi sudah tidak bingung lagi karena memanfaatkan rumah neneknya yang kosong tidak jauh dari rumah pemilik. Dengan memanfaatkan lokasi yang tidak jauh dari perkotaan diharapkan mampu untuk menambah kepuasan konsumen karena aksesnya mudah dijangkau.

Hal ini di perkuat dengan dokumentasi lokasi galeri UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

⁹² Wawancara dengan Galang (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

⁹³ Wawancara dengan Ari (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

Gambar 4.4
Galery Toko Sisi Kertas Tulungagung



Sumber: usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

3) Tata Letak

Tata letak merupakan hal yang sangat penting bagi pelaku usaha, karena suasananya yang nyaman akan menambah kepuasan pelanggan. Dengan memperhatikan tata letak yang bagus akan menambah kenyamanan bagi karyawan sehingga dalam proses operasionalnya dapat berjalan dengan lancar.

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

“tata letak yang saya rancang untuk operasional usaha ini, dengan mengkonsep menempatkan semua prosesnya sesuai tempat nya masing-masing, semisal tempat proses produksi dan juga tempat untuk konsultasi paperbag (toko) saya tempatkan berpisah. Dan di prosuksi saya pisahkan tempat pembuatan tali, sablon dan proses lipat melipanya. Dengan adanya pemisahan tata letak untuk produksinya semua karyawan akan nyaman pada

tempatnyanya masing-masing dan saya tambah fasilitas makan minum sudah saya sediakan di dapur tinggal buat.”⁹⁴

Sementara menurut pendapat yang disampaikan oleh Ari, selaku karyawan dari UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut:

“saya sebagai karyawan produksi sangat nyaman dan senang bekerja di Sisi Kertas yang mana disini sudah difasilitasi berbagai macam keperluan yang dibutuhkan karyawannya makan dan minum. Dan tempat untuk melayani konsumen juga terpisah agar konsumen merasa nyaman jika konsultasi terkait pesanan paperbag.”⁹⁵

Tata letak yang sudah dilakukan oleh usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung sudah baik, karena sudah diletakan pada tempatnya masing-masing. Yang mana para karyawan sudah difasilitasi keperluan yang dibutuhkan di tempat produksi (makan dan minum), dengan adanya itu karyawan merasa nyaman sehingga menambah produktivitas karyawan. Dan konsumen juga merasa nyaman karena sudah ada tempat di toko terkait konsultasi pesanan dengan ditambah banyaknya pilihan yang di pajang di toko.

Hal ini di perkuat dengan dokumentasi tata letak rak contoh paperbag.

⁹⁴ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

⁹⁵ Wawancara dengan Ari (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

Gambar 4.5
Tata Letak Rak Paperbag



Sumber: usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

Hal ini di perkuat dengan dokumentasi tata letak penempatan bahan baku.

Gambar 4.6
Tata Letak Bahan Baku



Sumber: usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

Hal ini di perkuat dengan dokumentasi tata letak penempatan desain *paperbag*.

Gambar 4.7
Tata Letak Desain *Paperbag*



Sumber: usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

4) Kualitas

Kualitas adalah hal yang sangat penting untuk sebuah usaha, yang mana kualitas akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Pihak dari usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung sudah mengedepankan kualitas produknya.

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

“kualitas adalah bagian ha terpenting pada usaha percetakan. Yang mana Sisi Kertas sangat menjaga kualitas mulai dari bahan baku nya harus bagus dan juga hadil akhir dari bentuk papaerbagny harus sesuai dengan ukuran yang dipesan oleh konsumen. Karena jika salah akan memepengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk yang dijual oleh Sisi Kertas.”⁹⁶

Sementara pendapat dari Deva karyawan selanjutnya dari UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut:

⁹⁶ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

“kualitas dari Sisi Kertas sangat diperhatikan dengan baik, karena saat proses produksi sangat diteliti mulai dari ukuran potong dan ukuran tas yang dipesan sudah diperitungkan dengan baik, karena jika salah akan meakukan potong ulang kertas. Dengan adanya hal tersebut Sisi Kertas untuk kualitas produknya sudah bagus sehingga dapat menarik konsumen untuk datang lagi.”⁹⁷

Usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung sudah menjaga kualitas dari produk yang di produksi. Karena pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam proses produksinya sudah dilakukan perhitungan ukuran paperbag sesuai dengan keinginan konsumen dan juga memperhatikan kualitas hasil akhir tas jadi harus sesuai dengan pesanan, sehingga nantinya kualitas dari pesanan peperbagnya dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk dari usaha percetan UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

Hal ini di perkuat dengan dokumentasi kualitas Sisi Produk *paperbag*.

⁹⁷ Wawancara dengan Deva (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

Gambar 4.8
Sisi Produk *Paperbag*



Sumber: usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

5) Metode

Metode merupakan hal yang perlu diperhatikan karena dengan menggunakan metode yang tepat dapat mempengaruhi jumlah pesanan dan membuat konsumen mengerti terkait produk dari usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

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

“Sisi kertas Tulungagung menggunakan metode yang sangat mudah dijangkau dan sebagian besar konsumen memilikinya. Saya menggunakan metode secara online (ig @sisi_kertas.ta) dan juga melalui telpon. Dengan menggunakan metode tersebut konsumen mengetahui produk dari Sisi Kertas.”⁹⁸

Sementara menurut pendapat yang disampaikan oleh Ari, selaku karyawan dari UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut:

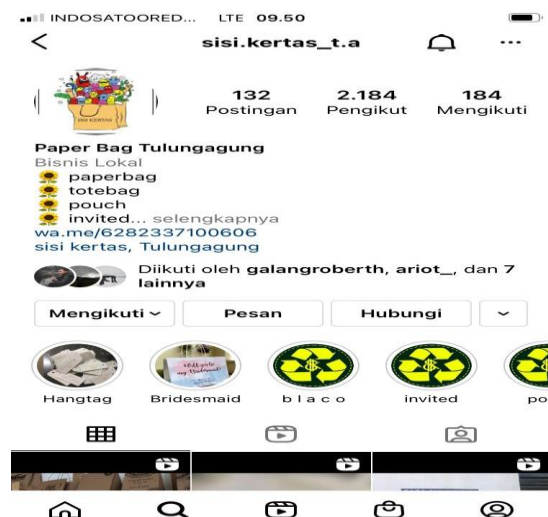
⁹⁸ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

“yang saya ketahui dari sisi kertas menggunakan metode online lewat ig untuk pemasarannya dan juga mulut-kemulut antar tetangga maupun teman-keteman. Yang mana dengan adanya metode ini dapat meningkatkan jumlah pesanan.”⁹⁹

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung menggunakan metode online ig @sisi_kertas.ta dan juga antar teman. Dengan digunakannya metode tersebut diharapkan konsumen dapat mengetahui dari produk yang dihasilkan UMKM Sisi kertas dan juga diharapkan mampu meningkatkan pesanan maupun kepuasan konsumen.

Hal ini di perkuat dengan dokumentasi metode yang digunakan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

Gambar 4.9
Akun Online ig Sisi Kertas Tulungagung



Sumber: usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

⁹⁹ Wawancara dengan Ari (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

1) Sebelum Penerapan Manajemen Operasional

Pengorganisasian yang diterapkan pihak usaha percetakan Sisi Kertas Tulungagung sebelum menerapkan manajemen operasional. Dimana setiap proses kegiatan produksi dilakukan oleh semua karyawan secara fleksibel dan bergantian.

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

“sebelum adanya penerapan manajemen operasional dalam segi organisasi yang saya lakukan untuk proses produksi saya lakukan secara fleksibel pada semua kegiatannya. Contohnya untuk bertugas memotong pesanan, menulis pesanan saya lakukan secara bergantian untuk semua karyawan saya.”¹⁰⁰

Sementara menurut pendapat Galang selaku karyawan UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut:

“sebelum adanya pengorganisasian yang dilakukan Sisi Kertas dilakukan semua karyawan dalam proses kegiatan produksinya. Jadi semua karyawan yang senggang biasanya melakukan proses pemotongan, penulisan rekapan, perhitungan bahan baku kertas yang masuk.”¹⁰¹

Pendapat dari Ari selaku karyawan sablon pada Sisi Kertas Tulungagung yaitu:

“sebelum adanya dibuatkan organisasi pada Sisi Kertas, pekerjaan yang dilakukan semua karyawan. Karena belum

¹⁰⁰ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹⁰¹ Wawancara dengan Galang (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

*dibuatkan penanggung jawab yang mengurus pemotongan, perekapan pesanan maupun menghitung ukuran tas masih dilakukan oleh Mas Rizki.*¹⁰²

Deva selaku karyawan bagian produksi pembuatan tali juga menambahkan:

*“yang saya alami sebelum adanya dibuatkan pengorganisasian yang dilakukan Sisi Kertas. Saya selaku pembuat tali biasanya masih disuruh untuk memotong pesanan tas maupun membantu proses pelipatan paperbag. Jadi belum dibuatkan jobdisk tangng jawab pada bagian masing-masing.”*¹⁰³

Sesuai wawancara kepada narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa, pengorganisasian sebelum adanya penerapan manajemen operasional pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung melakukan semua kegiatan produksi masih melibatkan semua karyawan (*fleksibel*), karena belum dilakukan pengorganisasian yang lebih spesifik terhadap tanggungjawab pada proses kegiatan produksi.

2) Sesudah Penerapan Manajemen Operasional

Sesudah dilakukan penerapan manajemen operasional usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas dilihat dari segi pengorganisasian adalah membagi tugas operasional sesuai dengan jobdisk yang sesuai dengan perencanaan.

¹⁰² Wawancara dengan Ari (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹⁰³ Wawancara dengan Deva (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

Sesuai yang disampaikan oleh Kak Rizki selaku pemilik UMKM

Sisi Kertas Tulungagung:

“sesudah adanya penerapan manajemen operasional dalam segi pengorganisasian yang diterapkan di sisi kertas, semua di kasih tanggung jawab sesuai jobdisk yang mereka dapatkan. Akan tetapi untuk bagian proses saat produksi pengorganisasian disesuaikan dengan kebutuhan lapangan. Bagian produksi semua harus bisa step-step dalam proses pembuatan paperbag, akan tetapi untuk yang desain sekarang masih di hendel saya sendiri, sablon mas Ari, dengan adanya pengorganisasian seperti ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan efisien. Karena di produksi ada pengawas yang bertanggung jawab jalannya produksi.”¹⁰⁴

Deva selaku karyawan bagian produksi pembuatan tali juga menambahkan:

“sesudah adanya penerapan manajemen operasional masalah pengorganisaian di tempat kerja, sesuai kebutuhan lapangan, yang mana disini fleksibel tetapi harus tanggung jawab atas jobdisk yang diberikan, setelah ada pesanan masuk biasanya langsung di proses dan di awasi oleh penanggung jawab bagian produksi apakah selesai sesuai target apa tidak.”¹⁰⁵

Sementara menurut pendapat Galang selaku karyawan UMKM

Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut:

“menurut saya untuk masalah pengorganisasian di sisi kertas Tulungagung ini sudah baik setelah adanya penerapan manajemen operasional, karena untuk tugas-tugasnya sudah di kasih tau dengan jelas dari bosnya Mas Riski, yang mana setiap karyean mampu untuk semua proses pembuatan paperbagnya, kecuali sablon dan desain sudah ada yang pegang kusus sehingga untuk pengerjaan tasnya dapat selesai tepat waktu dan juga untuk

¹⁰⁴ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹⁰⁵ Wawancara dengan Deva (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

bagaimana alur pada saat memesan paperbag langsung di tangani admin yang tahu bagaimana konsumen mau, hingga konsumen merasa puas dan cocok terhadap pesanan yang diinginkan.”¹⁰⁶

Pendapat dari Ari selaku karyawan sablon pada Sisi Kertas Tulungagung yaitu:

“kalau menurut saya untuk dari segi pengorganisasian di sisi kertas Tulungagung sudah cukup baik sesudah adanya penerapan manajemen operasional, karena terdapat admin yang bagus, sehingga konsumen dapat mengkonsultasikan pesannya sesuai yang dimau dan juga untuk jobdisk setiap karyawan di tuntut fleksibel setiap karyawan harus mampu semua proses pembuatan paperbag dan juga ada penanggung jawab proses produksi”¹⁰⁷

Sesuai dengan wawancara kepada narasumber bahwa UMKM Sisi Kertas Tulungagung sesudah adanya penerapan manajemen operasional usaha dari segi pengorganisasian berjalan sesuai kebutuhan di tempat produksi serta setiap jobdisk dari karyawan bagian produksi dilakukan secara fleksibel. Karyawan bagian produksi diharuskan mampu dan bisa menangani semua tahap produksi kecuali membuat desain dan proses sablon yang sudah dihandle oleh bagian desain dan pensablonan. Sedangkan untuk pelayanan kepada konsumen atau proses pemesanan langsung ditangani oleh admin atau pemilik dari Sisi Kertas Tulungagung.

c) Pelaksanaan (Actuating)

1) Sebelum Penerapan Manajemen Operasional

¹⁰⁶ Wawancara dengan Galang (Karyawan Produksi) tanggal 5 Oktober 2021

¹⁰⁷ Wawancara dengan Ari (Karyawan Sablon) tanggal 5 Oktober 2021

Pelaksanaan yang dilakukan usaha percetakan sebelum adanya penerapan manajemen operasional masih banyak yang dihendel dan bertanggung jawab atas semua proses produksinya dari pihak pemilik usahanya. Karena belum adanya tanggung jawab yang pasti untuk dilakukan kepada karyawannya.

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

“sebelum adanya penerapan manajemen operasional yang saya lakukan dalam pelaksanaan proses kegiatan usaha masih banyak yang saya pegang semua mulai dari pesanan masuk, perhitungan potong kertas pesanan, maupun proses produksi masih saya ikut terjun membantu karyawan saya.”¹⁰⁸

Sementara menurut pendapat Galang selaku karyawan UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebagai berikut:

“pelaksanaan dalam proses kegiatan produksi yang dilakukan Sisi Kertas sebelum adanya penerapan manajemen operasional masih dikatan kurang efisien dalam proses produksinya. Yang mana tanggung jawab masih banyak yang dipegang oleh Mas Rizki, jadi kita hanya nunggu arahan dari Mas Rizki dalam proses kegiatan produksi.”¹⁰⁹

Deva selaku karyawan bagian produksi pembuatan tali juga menambahkan:

“dulu belum adanya pembagian tanggung jawab dalam pelaksanaan produksi masih selalu menunggu arahan dari Mas Rizki. Karena tanggung jawab untuk menghendel proses

¹⁰⁸ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹⁰⁹ Wawancara dengan Galang (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

berjalannya produksi masih di pegang langsung oleh Mas Rizki.”¹¹⁰

Sesuai dengan hasil wawancara kepada narasumber bahwa UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam proses pelaksanaannya sebelum adanya penerapan manajemen operasional semua tanggung jawab masih dipegang langsung oleh pihak pemilik. Mulai dari penerimaan pesanan, desain pesanan, perhitungan ukuran potong kertasnya dan juga ikut sertas dalam proses produksi paperbagnya. Jadi sebelum adanya penerpan manajemen operasional dari segi pelaksanaannya masih kurang efisien dalam proses kegiatan usahanya.

2) Sesudah Penerapan Manajemen Operasional

Sesudah penerapan manajemen operasional usaha percetakan yang dilakukan UMKM Sisi Kertas Tulungagung dilihat dari segi pelaksanaan sudah berjalan dengan baik dimulai dari proses pemesanan masuk admin yang bertanggungjawab melayani konsultasi pesanan yang diinginkan konsumen, ditangani langsung oleh Kak Rizki selaku pemilik dan admin dari Sisi Kertas Tulungagung. Setelah pemesanan sudah fiks dicatat kemudia diserahkan kebagian kepala bagian produksi.

“kalau dari segi pelaksanaannya sesudah adanya penerapan manajemen operasional ya sesuai dengan jobdisknya tapi kalau bagian produksi saya haruskan semua bisa misalnya bagian

¹¹⁰ Wawancara dengan Deva (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

pemasangan tali, pengeleman kertas menjadi paperbag, packing sampai pengiriman. Tapi kalau bagian membuat desain sudah saya berikan tugasnya kepada Robet 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 menghandle kerjanya. Kalau untuk karyawan saya agar semangat kerja ya biasanya saya ajak liburan.”¹¹¹

Sedangkan dari karyawan yaitu Galang juga menambahkan terkait dengan pelaksanaan:

“kalau disini terkait dengan pelaksanaan berjalan dengan baik, yang mana semua karyawan diharapkan mampu semua untuk semua proses pembuatan paperbag, kecuali sablon dan desain. Tetapi sampai saat ini pengerjaan sesuai dengan deadline.”¹¹²

Sementara menurut pendapat karyawan yang disampaikan oleh Ari:

“untuk dari segi pelaksanaan dari sisi kertas ini menurut saya sudah baik. Karena dalam pelaksanaannya setiap pesanan masuk sudah diberitahu untuk ukuran dan pengambilannya sudah diberitahu dengan jelas, sehingga untuk proses pelaksanaan untuk pengerjaannya selesai sesuai dengan deadline yang sudah berikan dan untuk jobdisk semua karyawan harus bisa proses pembuatannya yang mana setiap ada posisi pengerjaan yang kosong karyawan harus ada yang mengisi (fleksibel) sehingga proses produksi dapat selesai tepat waktu.”¹¹³

Sementara menurut Deva selaku karyawan menambahkan:

“dari pelaksanaannya yang dilakukan sisi kertas sudah baik, yang mana untuk semua proses pelaksanaan jalannya kegiatan produksi setiap karyawan sudah diberi tahu jobdisk yang fleksibel

¹¹¹ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹¹² Wawancara dengan Galang (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹¹³ Wawancara dengan Ari (Karyawan Sablon) tanggal 5 Oktober 2021

ntuk semua karyawan produksi kecuali bagian desain dan sablon yang mana sudah ada yang pegang sendiri.”¹¹⁴

Sesuai dengan hasil wawancara kepada narasumber bahwa UMKM Sisi Kertas Tulungagung sesudah adanya penerapan manajemen operasional dalam proses usahanya berjalan sesuai dengan kondisi tempat produksi atau fleksibel yang mana setiap karyawan harus mampu menguasai semua proses pembuatan tas disesuaikan dengan pekerjaan yang ada saat produksi kecuali proses desain dan sablon. Sehingga proses pelaksanaan produksinya dapat selesai tepat waktu.

Hal ini di perkuat dengan dokumentasi rekap data runtutan pelaksanaan pembuatan paperbag.

Gambar 4.10
Rekap Pelaksanaan Pembuatan Paperbag

NO	TGL	NAMA PELANAN	BAHAN	LOKASI	Jumlah	PLANO	TALI
0001		MINIATURE	1000				
0002		MINIATURE	1000				
0003		MINIATURE	1000				
0004		MINIATURE	1000				
0005		MINIATURE	1000				
0006		MINIATURE	1000				
0007		MINIATURE	1000				
0008		MINIATURE	1000				
0009		MINIATURE	1000				
0010		MINIATURE	1000				
0011		MINIATURE	1000				
0012		MINIATURE	1000				
0013		MINIATURE	1000				
0014		MINIATURE	1000				
0015		MINIATURE	1000				
0016		MINIATURE	1000				
0017		MINIATURE	1000				
0018		MINIATURE	1000				
0019		MINIATURE	1000				
0020		MINIATURE	1000				
0021		MINIATURE	1000				
0022		MINIATURE	1000				
0023		MINIATURE	1000				
0024		MINIATURE	1000				
0025		MINIATURE	1000				
0026		MINIATURE	1000				
0027		MINIATURE	1000				
0028		MINIATURE	1000				
0029		MINIATURE	1000				
0030		MINIATURE	1000				
0031		MINIATURE	1000				
0032		MINIATURE	1000				
0033		MINIATURE	1000				
0034		MINIATURE	1000				
0035		MINIATURE	1000				
0036		MINIATURE	1000				
0037		MINIATURE	1000				
0038		MINIATURE	1000				
0039		MINIATURE	1000				
0040		MINIATURE	1000				
0041		MINIATURE	1000				
0042		MINIATURE	1000				
0043		MINIATURE	1000				
0044		MINIATURE	1000				
0045		MINIATURE	1000				
0046		MINIATURE	1000				
0047		MINIATURE	1000				
0048		MINIATURE	1000				
0049		MINIATURE	1000				
0050		MINIATURE	1000				
0051		MINIATURE	1000				
0052		MINIATURE	1000				
0053		MINIATURE	1000				
0054		MINIATURE	1000				
0055		MINIATURE	1000				
0056		MINIATURE	1000				
0057		MINIATURE	1000				
0058		MINIATURE	1000				
0059		MINIATURE	1000				
0060		MINIATURE	1000				
0061		MINIATURE	1000				
0062		MINIATURE	1000				
0063		MINIATURE	1000				
0064		MINIATURE	1000				
0065		MINIATURE	1000				
0066		MINIATURE	1000				
0067		MINIATURE	1000				
0068		MINIATURE	1000				
0069		MINIATURE	1000				
0070		MINIATURE	1000				
0071		MINIATURE	1000				
0072		MINIATURE	1000				
0073		MINIATURE	1000				
0074		MINIATURE	1000				
0075		MINIATURE	1000				
0076		MINIATURE	1000				
0077		MINIATURE	1000				
0078		MINIATURE	1000				
0079		MINIATURE	1000				
0080		MINIATURE	1000				
0081		MINIATURE	1000				
0082		MINIATURE	1000				
0083		MINIATURE	1000				
0084		MINIATURE	1000				
0085		MINIATURE	1000				
0086		MINIATURE	1000				
0087		MINIATURE	1000				
0088		MINIATURE	1000				
0089		MINIATURE	1000				
0090		MINIATURE	1000				
0091		MINIATURE	1000				
0092		MINIATURE	1000				
0093		MINIATURE	1000				
0094		MINIATURE	1000				
0095		MINIATURE	1000				
0096		MINIATURE	1000				
0097		MINIATURE	1000				
0098		MINIATURE	1000				
0099		MINIATURE	1000				
0100		MINIATURE	1000				

Sumber: usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

¹¹⁴ Wawancara dengan Deva (Karyawan Pembuat Tali) tanggal 5 Oktober 2021

d) Pengawasan (*Controlling*)

1) Sebelum Penerapan Manajemen Operasional

Sebelum adanya penerapan manajemen operasional usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dari segi pengawasan masih dikatakan kurang efisien karena semua belum adanya pembagian tanggung jawab untuk mengawasi berjalannya produksi yang mana masih dilakukan semua oleh pemiliknya dan juga dilakukan atas percaya saja kepada semua karyawannya.

Seperti yang diungkapkan langsung oleh Kak Rizki yaitu:

“sebelum adanya penerapan manajemen operasional dalam Sisi Kertas, saya sendiri untuk pengawasan dalam semua proses kegiatan produksi, karena saya belum memberikan tanggungjawab untuk membantu saya dalam mengawasi sebagai ganti saya ketika tidak ada dalam pabrik pembuatannya, soalnya saya percaya saja dengan karyawan saya. Dengan begitu dalam segi pengawasan masih belum efektif dalam proses produksinya.”¹¹⁵

Galang selaku karyawan bagian produksi juga menambahkan:

“sebagai karyawan yang berada di bagian produksi, masih dilakukan sendiri oleh Mas Rizki. Akan tetapi jika nanti Mas Rizki tidak ada didalam pabrik biasanya sudah memberi tanggung jawab ke salah satu karyawannya memberitahu deatline harus selesai jam berapa. Akan tetapi hal tersebut kurang efektif dalam pengawasannya.”¹¹⁶

¹¹⁵ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹¹⁶ Wawancara dengan Galang (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

Sementara menurut pendapat Deva:

“sebelum adanya penerapan manajemen operasional dalam segi pengawasan yang dilakukan Mas Rizki biasanya ketika dirumah biasanya ikut langsung proses produksi dan juga sekaligus membantu proses produksi. Akan tetapi bingungnya ketika tidak ada dirumah proses pengawasan gimana paperbag ukurannya biasanya karyawan kebingungan. Jadi harus ada yang diberi tanggung jawab untuk proses produksi yang selalu di dalam pabrik.”¹¹⁷

Sesuai dengan wawancara kepada narasumber bahwa UMKM Sisi Kertas Tulungagung sebelum adanya penerapan manajemen operasional dari segi pengawasan masih dikatakan kurang efektif. Karena dilakukan sendiri dari pemilik Mas Rizki. Karena ketika Mas Rizki tidak ada di pabrik, kalau terjadi kebingungan terkait ukuran pesanan maupun desain karyawan harus berusaha menghubunginya. Oleh sebab itu perlunya ada yang diberikan tanggungjawab untuk pengawasan yang selalu ada di dalam pabrik, jika terjadi kebingungan sudah ada yang menghendel kegiatan produksi.

2) Sesudah Penerapan Manajemen Operasional

Sesudah adanya penerapan manajemen operasional usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung untuk meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pengawasan sudah berjalan dengan baik akan tetapi ada kendala di akhir prosuksi akan tetapi pihak dari Sisi Kerta bisa menanggulangi

¹¹⁷ Wawancara dengan Deva (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

dan meminimalisir kendala tersebut. Proses pengawasan dilakukan mulai dari proses produksi hingga pada tahap finishing produk. Pengawasan produksi dilakukan oleh Mas Joko, Galang (penanggung jawab produksi) dan Kak Rizki langsung.

Seperti yang diungkapkan langsung oleh Kak Rizki yaitu:

“untuk strategi pengawasan pada saat berjalannya pengelolaan produksi disini ada Mas Joko dan galang dan saya sendiri dari tiap bagian-bagian produksi. Misalnya pada saat melakukan rekap ke pesanan ke bagian produksi harus teliti sehingga tidak terjadi kesalahn dalam ukuran dan jumlah tas yang di pesan, sablonan juga harus diperhatikan karena mempengaruhi hasil dari paperbag apakah miring atau tidak dan yang terpenting pada bagian pelipatan tas harus rapi dan lurus agar menghasilkan paperbag yang bagus sesuai pesanan konsumen.”¹¹⁸

Galang 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.”¹¹⁹

Sementara menurut pendapat Deva:

“menurut saya kalu untuk dari segi pengawasan juga sudah berjalan dengan baik, terlihat dari pesanan paperbag yang sudah masuk sudah dilist dengan rinci oleh penaggung jawab sekaligus pengawas jalannya proses produksi yaitu oleh Joko dan juga di

¹¹⁸ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹¹⁹ Wawancara dengan Galang (Karyawan UMKM Sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

awasi langsung oleh Mas riski di cek sebelum dikirim ke konsumen”¹²⁰

Sesuai dengan wawancara kepada narasumber bahwa UMKM Sisi Kertas Tulungagung sesudah adanya penerapan manajemen operasional usaha dari segi pengawasan sudah berjalan dengan baik. Ketika pesanan sudah diterima, maka bagian produksi mulai mempersiapkan mulai dari bahan baku untuk proses produksi yang mana kegiatan tersebut tidak lepas dari pengawasan penanggung jawab produksi Mas Joko. Akan tetapi tetap juga diawasi langsung oleh Kak Rizki. Nantinya jika ada kendala, pihak dari Sisi Kertas akan menaggulangi dan meminimalisir dan memberikan hasil yang terbaik untuk konsumennya.

2. Temuan tentang Efektivitas Penerapan Manajemen Operasional Pada Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.

a. Mengoptimalkan Sumber Daya

Efektivitas sesudah adanya penerapan manajemen operasional yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan mengintegrasikan dan mengoptimalkan berbagai sumberdaya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Diantaranya:

¹²⁰ Wawancara dengan Deva (Karyawan UMKM Sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Adapun Efektivitas dalam penerapan manajemen operasional dengan melihat sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam strategi penerapan manajemen operasional 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 acaraacara 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.”¹²¹

Galang selaku karyawan bagian produksi juga menambahkan.

“iya biasanya pas musim pernikahan banyak orderan dan dibarengi dengan pesanan untuk tas handphone, jadi kadang kami di bagian produksi kerjanya agak ngebut dan lembur supaya paperbagnya bisa cepat jadi.”¹²²

¹²¹ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹²² Wawancara dengan Galang (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

Mbak Hendras (Catering Owner Jasmine Kitchen) selaku

Konsumen juga menambahkan.

“kendalanya itu kadang pesanan saya telat 1 hari, terus katanya Mas Riski memang belum selesai di produksinya, mungkin disana kekurangan karyawan jadi produksinya molor akan tetapi tetap ada konfirmasi dari pihak sisi kertasnya.”¹²³

Mas Diska (Iphone Tulungagung) selaku Konsumen juga menambahkan.

“sisi kertas ini terkadang pesanan saya dikasih limit beberapa hari untuk paperbag saya, yang mana pengerjaannya katanya Mas Riski memakan waktu lama karena saya sekali pesan 2000 pcs, mengingat kurangnya SDM yang dimiliki oleh sisi kertas.”¹²⁴

Mbak Untari (Novatic Skin Care) selaku Konsumen juga menambahkan.

“terkait dengan SDM yang dimiliki oleh sisi kertas merupakan hal yang perlu di evaluasi lagi. Mengingat untuk tas yang saya pesan bisanya 2000 dalam satu bulan mesti habis untuk packaging dari novatic skin care ini. Akan tetapi biasanya dikasih limit untuk pesanan jadi dan diantarkan”¹²⁵

Solusi dari pihak Sisi Kertas dengan adanya kendala kurangnya sumber daya manusia atau 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:

¹²³ Wawancara dengan Mbak Hendras (Owner Jasmine.Kitchen) tanggal 6 Oktober 2021

¹²⁴ Wawancara dengan Mas Deska (Owner Iphone Tulungagung) tanggal 6 Oktober 2021

¹²⁵ Wawancara dengan Mbak Untari (Manajer Jasmine.Kitchen) tanggal 6 Oktober 2021

“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.”¹²⁶

Galang juga menambahkan:

“ketika pesanan sedang banyak Mas Rizki kadang mempekerjakan lebih banyak pegawai dari hari-hari dan lembur biasanya untuk memenuhi target pesanan agar tidak terjadi keterlambatan pengiriman.”¹²⁷

Mbak Hendras (owner Jasmeen.Kitchen) Konsumen menambahkan

“kalau menurut saya solusi yang bisa diterapkan untuk kendala tersebut dengan menambah karyawan yang menetap.”¹²⁸

Mas Diska (Iphone Tulungagung) selaku Konsumen juga menambahkan.

“untuk melihat kekurangan SDM yang dimiliki sisi kertas, perlu adanya penambahan atau mengoptimalkan karyawan yang sudah ada untuk bekerja cepat dan selesai tepat waktu. Tetapi biasanya ketika saya pesan dikasih deadline untuk barang jadi dan diantar pasti sesuai dengan tanggal yang di tentukan oleh Mas Rizki.”¹²⁹

Mbak Untari (Novatic Skin Care) selaku Konsumen juga menambahkan.

“karyawan yang dimiliki oleh sisi kertas perlu adanya penambahan lagi mengingat kedepannya pasti adanya kemajuan dan mengingat sekarang kita dianjurkan menggunakan barang kertas yang ramah

¹²⁶ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹²⁷ Wawancara dengan Galang (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹²⁸ Wawancara dengan Mbak Hendras (Owner Jasmeen.Kitchen) tanggal 6 Oktober 2021

¹²⁹ Wawancara dengan Mas Deska (Owner Iphone Tulungagung) tanggal 6 Oktober 2021

lingkungan. Pastinya rodruk yang dimiliki sisi kertas akan diminati oleh konsumennya.”¹³⁰

2. Sumber Daya Alam (SDA)

Untuk melihat efektivitas sesudah adanya penerapan manajemen operasional dalam meningkatkan kepuasan konsumen dengan memperhatikan sumber daya alam (SDA) sebagai komponen penting dalam berjalannya suatu usaha yaitu bahan baku kertas. Kendala yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam penerapan manajemen operasional usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah keterlambatan penyediaan 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. Hal ini seperti disampaikan oleh Mas Rizki.

“kendala lain yaitu dari segi bahan baku kertas, terkadang dari pihak supplier sendiri stoknya terbatas dan itu mempengaruhi persediaan di kami. Apabila ketika pesanan banyak, sementara jumlah bahan bakunya terbatas, hal itu dapat mengganggu jalannya produksi dan menyebabkan keterlambatan pengiriman.”¹³¹

¹³⁰ Wawancara dengan Mbak Untari (Manajer Novatic Skin Care) tanggal 6 Oktober 2021

¹³¹ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

Hal ini juga sebanding dengan pendapat yang disampaikan oleh Galang:

“iya kendalanya juga dari bahan baku kertasnya itu, kalau ada pesanan banyak kadang kami kekurangan bahan. Sehingga menyebabkan pesanan tidak selesai sesuai deadline.”¹³²

Mbak Hendras 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.”¹³³

Mas Diska (Iphone Tulungagung) selaku Konsumen juga menambahkan.

“untuk proses produksi yang dilakukan oleh sisi kertas ini menurut saya sudah baik, dengan melihat pesanan tas saya dapat selesai dengan tepat pada waktunya, ketika saya pesan Mas Riski kasih tau bahannya masih pending biasanya dia juga memberitahu saya agar konsumennya mengetahui. Supaya konsumennya merasa puas ketika dikasih deatline selesai aga melebihi sedikit. Akan tetapi saya merasa puas dengan kuitas paperbag yang dihasilkan.”¹³⁴

Mbak Untari (Novatic Skin Care) selaku Konsumen juga menambahkan.

“bahan baku yang digunakan untuk pembuatan paperbag saya biasanya selalu bagus, akan tetapi ketika pesanan saya pending melebihi batas deatline biasanya Mas Riski memberitahu saya terkait bahan baku yang masih dipesankan”¹³⁵

¹³² Wawancara dengan Galang (karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹³³ Wawancara dengan Mbak Hendras (Owner Jasmine.Kitchen) tanggal 6 Oktober 2021

¹³⁴ Wawancara dengan Mas Diska (Owner Iphone Tulungagung) tanggal 6 Oktober 2021

¹³⁵ Wawancara dengan Mbak Untari (Manajer Novatic Skin Care) tanggal 6 Oktober 2021

Hasil wawancara terhadap 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.

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.”¹³⁶

Galang juga menambahkan:

“kadang kalau kehabisan bahan dasar mendadak saya disuruh Mas Riski untuk membeli di toko daerah sini yang berlokasi di perkotaan Tulungagung.”¹³⁷

¹³⁶ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹³⁷ Wawancara dengan Galang (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

Sedangkan Mbak Hendras selaku konsumen juga mengatakan:

“mungkin untuk kendala keterlambatan bahan dapat diatasi dengan menambah jumlah supplier jadi tidak hanya bergantung pada satu supplier saja.”¹³⁸

Mas Diska (Manajer Iphone Tulungagung) selaku Konsumen juga menambahkan.

“terkait dengan keterlambatan bahan baku, sebaiknya pihak manajemen mas Rizki berupaya untuk menambah supplayer sehingga ketika kehabisan satu titik, bisa memesan ke titik yang lain, sehingga dapat mencukupi pesanan yang diminta oleh konsumen”¹³⁹

Mbak Untari (Novatic Skin Care) selaku Konsumen juga menambahkan.

“SDA sangat penting terpenuhi untuk meminimalisir terjadinya barang langka dan membuat produksi tetap berjalan, oleh sebab itu pihak sisi kertas pastinya sudah berupaya untuk mencari supplayer dan menambah pesanan bahan baku yang banyak sehingga mengatasi keterlambatan bahan baku.”¹⁴⁰

Dari berbagai wawancara terhadap solusi 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 dan telaten, mengecek secara rutin persediaan bahan dasar, menambah jumlah supplier lebih dari satu dan membeli bahan

¹³⁸ Wawancara dengan Mbak Hendras (Owner Jasmeen.Kitchen) tanggal 6 Oktober 2021

¹³⁹ Wawancara dengan Mas Diska (Owner Iphone Tulungagung) tanggal 6 Oktober 2021

¹⁴⁰ Wawancara dengan Mbak Untari (Manajer Novatic Skin Care) tanggal 6 Oktober 2021

dasar di toko lokal untuk mengatasi keterlambatan persediaan bahan dari supplier.

b. Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Efektivitas dalam penerapan manajemen operasional yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan menggunakan strategi produk, strategi harga, strategi promosi dan strategi distribusi agar produk yang ada di UMKM Sisi Kertas Tulungagung ini dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

Berikut lebih jelas strategi-strategi yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan konsumen, sebagai berikut hasil wawancara dengan pemilik usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

a. Strategi Produk

Strategi produk usaha percetakan UMKM Sisi Kertas menggunakan beberapa strategi antara lain mengikuti tren pasaran dan pengerjaan produk yang cepat. Hal ini dijelaskan sebagai berikut.

1) Mengikuti Tren Pasaran

Strategi produk yang dilakukan usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung menggunakan strategi produk yang aktif

dengan mengikuti pasaran yang ada agar tidak terlalu beresiko tinggi, karena produk tersebut sudah pasti diminati banyak konsumen.

Jadi strategi produk yang dilakukan oleh usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung ini, pemilik mengikuti tren desain pada paperbag sesuai pesanan yang di minati konsumen pada zaman sekarang dan kualitas paperbag yang bagus. Hal ini di jelaskan oleh Kak Rizki selaku pemilik usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

“untuk strategi produk usaha saya tetap mengikuti tren desain yang kekinian dengan diimbangi minat konsumen yang mau mendisain paperbag yang mereka inginkan. Jadi saya selaku yang mendisain harus selalu belajar untuk melakukan hal baru terkait desain yang diminati zaman sekarang dan tetap juga mengutamakan kualitas produk yang bagus, agar konsumen merasa puas jika membeli produk saya.”¹⁴¹

Galang selaku karyawan bagian produksi, menambahkan:

“terkait mengikuti tren yang di produksi dari sisi kertas, biasanya setiap paperbag yang di pesan konsumen selalu berdeda-beda desain gambar, tentunya tetap mengikuti tren yang disukai konsumen pada saat sekarang ini. Dan juga bagian produksi juga di tuntutan untuk mengerjakan dengan baik agar menghasilkan produk yang bagus”¹⁴²

Dari pernyataan di atas selaras dengan pernyataan konsumen

Mbak Hendras sebagai (owner Jasmine.Kitchen):

¹⁴¹ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹⁴² Wawancara dengan Galang (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

“menurut saya sisi kertas terkait produk yang dijual sangat mengikuti tren yang sedang di sukai konsumen pada saat sekarang, karena saya setiap memesan selalu meminta desain paperbag yang sesuai nama reques dari usaha catering saya yang menambah bagus untuk packaging makanannya dan sisi kertas bisa membuatkan keinginan konsumennya.”¹⁴³

Dari pernyataan di atas selaras dengan pernyataan konsumen Mas Diska sebagai (Iphone Tulungagung):

“untuk produk yang dijual oleh sisi kertas memberikan desain sangat sesuai dengan keinginan saya dan juga disini memberikan pelayanan konsultasi desain hingga konsumen merasa cocok, yang mana saya memesan paperbag dengan desain sesuai keinginan saya menambah daya tarik packaging produk yang saya jual.”¹⁴⁴

Mbak Untari (Novatic Skin Care) selaku Konsumen juga menambahkan.

“untuk produk yang dijual oleh sisi kertas memberikan desain sangat sesuai dengan keinginan konsumennya, karena di sisi kertas ini konsumen bisa custom seperti prosuk tas yang saya inginkan untuk packaging klinik saya.”¹⁴⁵

Dari hasil wawancara yang didapatkan bahwa strategi produk yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung, yang paling utama kualitas bahan baku sehingga terciptanya produk yang bagus dan juga disertai dengan desain yang bagus sesuai tren dari keinginan konsumen. Sehingga

¹⁴³ Wawancara dengan Mbak Hendras (Owner Jasmeen.Kitchen) tanggal 6 Oktober 2021

¹⁴⁴ Wawancara dengan Mas Diska (Owner Iphone Tulungagung) tanggal 6 Oktober 2021

¹⁴⁵ Wawancara dengan Mbak Untari (Manajer Novatic Skin Care) tanggal 6 Oktober 2021

didapatkan dari desain produk yang selalu update dalam tren pasar hal tersebut meningkatkan kepuasan konsumen.

Hal ini diperkuat dengan dokumentasi desain tren yang banyak diminati konsumen.

Gambar 4.11
Desain produk yang Laris



Sumber: Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

2) Pengerjaan Produk yang Cepat

Pengerjaan produk yang cepat merupakan ciri khas dari usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumennya. Dalam usaha percetakan ini memberikan deadline yang cepat dalam proses produksinya. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Rizki pemilik usaha sebagai berikut.

“untuk pengerjaan produk yang diproduksi, saya selalu memberitahu deadline selesai pembuatan ke penanggungjawab produksi, dan nantinya proses pengerjaannya selalu cepat dan

*tepat. Hal ini membuat proses pengerjaan selalu tepat waktu.*¹⁴⁶

Galang selaku karyawan bagian produksi, menambahkan:

*“mas riski selalu memberikan deadline untuk pengerjaan setiap pesanan ke Mas Joko selaku penanggung jawab berjalannya produksi. Pengerjaan nya selalu cepat dan tepat sesuai dealine yang diberikan.”*¹⁴⁷

Dari pernyataan diatas selaras dengan pernyataan Mbak Hendras selaku konsumen (owner Jasmeen.Kitchen) sebagai berikut:

*“untuk proses pengerjaan produk yang saya pesan selalu tepat waktu yang diberikan saat pemesanan, dengan adanya deadline saya mersa senang karena mengerti proses pengambilan produk yang saya pesan.”*¹⁴⁸

Dari pernyataan di atas selaras dengan pernyataan konsumen Mas Diska sebagai (Iphone Tulungagung):

*“sisi kertas pastinya sudah memajemen usahanya, dengan melihat ketika saya memesan tas dengan di imbangi deatline yang mana konsumen sudah diberi tahu kepastian untuk tas yang sudah jadi. Dengan adanya itu pasti proses pengerjaan selalu cepat dan tepat.”*¹⁴⁹

Mbak Untari (Novatic Skin Care) selaku Konsumen juga menambahkan.

¹⁴⁶ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹⁴⁷ Wawancara dengan Galang (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹⁴⁸ Wawancara dengan Mbak Hendras (Owner Jasmeen.Kitchen) tanggal 6 Oktober 2021

¹⁴⁹ Wawancara dengan Mas Diska (Owner Iphone Tulungagung) tanggal 6 Oktober 2021

“Untuk proses produksi yang saya ketahui ketika memesan pertama Mas Riski sudah memberikan deadline untuk tas jadi. Akan tetapi deadline yang diberikan sesuai dengan selesainya. Oleh sebab itu ketika saya kehabisan stock tas saya sudah ready siap antar. Dengan itu dipastikan pengerjaannya selalu tepat dan cepat.”¹⁵⁰

Dari hasil wawancara ini di dapatkan bahwa usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung melakukan proses produksi dengan cepat sesuai deadline agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Dalam upaya pengerjaan yang cepat ada beberapa karyawan yang melakukan lembur kerja agar pesanan produk segera terselesaikan.

Hal ini di perkuat dengan dokumentasi karyawan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung yang melakukan lembur.

Gambar 4.12

Karyawan yang sedang lembur



Sumber: Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

¹⁵⁰ Wawancara dengan Mbak Untari (Manajer Novatic Skin Care) tanggal 6 Oktober 2021

b. Strategi Harga

Strategi harga sangat dibutuhkan dalam menghadapi persaingan usaha percetakan dalam meningkatkan kepuasan konsumennya. Karena harga sangat mempengaruhi strategi pemasaran dimana harga mempengaruhi loyalitas konsumen pada suatu produk. Strategi harga yang dilakukan oleh usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung dengan mengikuti harga pasaran saat ini agar tidak mematikan pasar. Sehingga konsumen tidak enggan untuk membeli karena harga yang sama dengan usaha percetakan lainnya, Seperti yang dijelaskan oleh pemiliknya.

“terkait masalah harga saya menggunakan melihat jumlah dan ukuran suatu paperbag yang dipesan konsumen. Yang mana semakin banyak pesanan semakin berkurang harganya. Akan tetapi dengan melihat harga pasar sesuai ukuran dan jenis kertas yang digunakan untuk membuat paperbag, agar konsumen dapat memperbandingkan harganya.”¹⁵¹

Dari pernyataan diatas selaras dengan pernyataan Mbak Hendras selaku konsumen (owner Jasmeen.Kitchen) sebagai berikut:

“terkait harga yang diberikan sisi kertas sangat sebanding dengan harga pasar dan kualitas produk yang diberikan. Sehingga dalam konsultasi pemesanan produk di awal dapat mengira-ngira terkait jumlah pesanan yang akan saya buat dengan menyesuaikan budget.”¹⁵²

Dari pernyataan di atas selaras dengan pernyataan konsumen Mas Diska sebagai (Iphone Tulungagung):

¹⁵¹ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹⁵² Wawancara dengan Mbak Hendras (Owner Jasmeen.Kitchen) tanggal 6 Oktober 2021

“dengan adanya custom ukuran tas yang diinginkan konsumen, disitu sudah dipastikan sisi kertas memberikan harga sesuai dengan budget dari konsumennya. Dengan demikian ketika saya memesan dengan memperhatikan budget harga barang saya dengan ditambah packaging dari sisi kertas. Tentunya harganya-harganya di sisi kertas dipastikan sudah sesuai dengan pasaran, yang membuat konsumen merasa puas karena disitu sudah includ semuanya sudah terima jadi.”¹⁵³

Mbak Untari (Novatic Skin Care) selaku Konsumen juga menambahkan:

“terkait harga yang diberikan oleh sisi kertas tentunya sesuai dengan harga dipasaran dan di sisi kertas juga diimbangi dengan kualitas. Dan uniknya di sisi kertas ini memberikan harga mring ketika pesanan dalam jumlah besar.”¹⁵⁴

Hal ini diperkuat dengan dokumentasi harga jual produk usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

Gambar 4.13

Harga Jual Paperbag

PAPERBAG		13	12	11	10	9	8	7
BAG-UMUM	UMURAH-PESANAN	UMURAH1	UMURAH2	UMURAH3	UMURAH4	UMURAH5	UMURAH6	UMURAH7
	50-100	Rp. 5.200	Rp. 3.800	Rp. 3.000	Rp. 2.100	Rp. 2.000	Rp. 1.900	Rp. 1.800
	100-200	Rp. 5.000	Rp. 3.500	Rp. 2.800	Rp. 2.000	Rp. 1.900	Rp. 1.800	Rp. 1.700
	200-400	Rp. 4.700	Rp. 3.300	Rp. 2.500	Rp. 1.850	Rp. 1.750	Rp. 1.650	Rp. 1.550
	400-800	Rp. 4.300	Rp. 3.000	Rp. 2.400	Rp. 1.700	Rp. 1.600	Rp. 1.500	Rp. 1.400
BAG-PIPIH	UMURAH-PESANAN	UMURAH1	UMURAH2	UMURAH3	UMURAH4	UMURAH5	UMURAH6	UMURAH7
	50-100	Rp. 5.600	Rp. 4.100	Rp. 3.300	Rp. 2.400	Rp. 2.300	Rp. 2.050	Rp. 1.900
	100-200	Rp. 5.300	Rp. 3.800	Rp. 3.000	Rp. 2.200	Rp. 2.100	Rp. 1.850	Rp. 1.800
	200-400	Rp. 5.000	Rp. 3.500	Rp. 2.700	Rp. 2.000	Rp. 1.900	Rp. 1.750	Rp. 1.650
	400-800	Rp. 4.500	Rp. 3.200	Rp. 2.550	Rp. 1.800	Rp. 1.700	Rp. 1.600	Rp. 1.500
MURY	UMURAH-PESANAN	UMURAH1	UMURAH2	UMURAH3	UMURAH4	UMURAH5	UMURAH6	UMURAH7
	50-100	Rp. 5.500	Rp. 4.000	Rp. 3.200	Rp. 2.300	Rp. 2.200	Rp. 1.950	Rp. 1.800
	100-200	Rp. 5.200	Rp. 3.700	Rp. 2.900	Rp. 2.100	Rp. 2.000	Rp. 1.750	Rp. 1.700
	200-400	Rp. 4.900	Rp. 3.400	Rp. 2.600	Rp. 1.900	Rp. 1.800	Rp. 1.650	Rp. 1.550
	400-800	Rp. 4.400	Rp. 3.100	Rp. 2.450	Rp. 1.700	Rp. 1.600	Rp. 1.500	Rp. 1.400
KUNEN	UMURAH-PESANAN	UMURAH1	UMURAH2	UMURAH3	UMURAH4	UMURAH5	UMURAH6	UMURAH7
	50-100	Rp. 5.500	Rp. 4.000	Rp. 3.200	Rp. 2.300	Rp. 2.200	Rp. 1.950	Rp. 1.800
	100-200	Rp. 5.200	Rp. 3.700	Rp. 2.900	Rp. 2.100	Rp. 2.000	Rp. 1.750	Rp. 1.700
	200-400	Rp. 4.900	Rp. 3.400	Rp. 2.600	Rp. 1.900	Rp. 1.800	Rp. 1.650	Rp. 1.550
	400-800	Rp. 4.400	Rp. 3.100	Rp. 2.450	Rp. 1.700	Rp. 1.600	Rp. 1.500	Rp. 1.400
KUNEN	UMURAH-PESANAN	UMURAH1	UMURAH2	UMURAH3	UMURAH4	UMURAH5	UMURAH6	UMURAH7
	50-100	Rp. 10.000	Rp. 7.000	Rp. 5.500	Rp. 4.500	Rp. 4.000	Rp. 3.500	Rp. 3.000
	100-200	Rp. 9.500	Rp. 6.500	Rp. 5.000	Rp. 4.000	Rp. 3.500	Rp. 3.000	Rp. 2.500
	200-400	Rp. 9.000	Rp. 6.000	Rp. 4.500	Rp. 3.500	Rp. 3.000	Rp. 2.500	Rp. 2.000
	400-800	Rp. 8.500	Rp. 5.500	Rp. 4.000	Rp. 3.000	Rp. 2.500	Rp. 2.000	Rp. 1.500
KUNEN	UMURAH-PESANAN	UMURAH1	UMURAH2	UMURAH3	UMURAH4	UMURAH5	UMURAH6	UMURAH7
	50-100	Rp. 10.000	Rp. 7.000	Rp. 5.500	Rp. 4.500	Rp. 4.000	Rp. 3.500	Rp. 3.000
	100-200	Rp. 9.500	Rp. 6.500	Rp. 5.000	Rp. 4.000	Rp. 3.500	Rp. 3.000	Rp. 2.500
	200-400	Rp. 9.000	Rp. 6.000	Rp. 4.500	Rp. 3.500	Rp. 3.000	Rp. 2.500	Rp. 2.000
	400-800	Rp. 8.500	Rp. 5.500	Rp. 4.000	Rp. 3.000	Rp. 2.500	Rp. 2.000	Rp. 1.500

Sumber: Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

¹⁵³ Wawancara dengan Mas Diska (Owner Iphone Tulungagung) tanggal 6 Oktober 2021

¹⁵⁴ Wawancara dengan Mbak Untari (Manajer Novatic Skin Care) tanggal 6 Oktober 2021

Dari hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa harga yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas ini lebih melihat harga pasar yang ada saat ini dan melihat jumlah pesanan, semakin banyak pesanan harganya semakin miring. Dengan mengikuti harga pasar saat ini maka harga yang dipatok untuk produk usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung dapat bersaing dengan persaingan usaha percetakan lainnya sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

c. Strategi Promosi

Promosi sebagai semua kegiatan yang bersifat ekonomi untuk mempromosikan dan mengkomunikasikan produk untuk mampu bersaing sesuai dengan target pasar. Promosi salah satu faktor penentu keberhasilan untuk mendapatkan konsumen, membujuk konsumen agar tertarik membeli produk yang dijual serta mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung menggunakan strategi promosi secara langsung dan menggunakan media sosial seperti yang disampaikan oleh Kak Rizki pemilik usaha sebagai berikut.

“terkait promosi yang saya lakukan untuk saat ini, menggunakan media sosial ig [ig @sisi_kertas.ta](#). dan juga secara langsung datang ke toko yang berlokasi di desa moyoketen kecamatan boyolangu. Jika lewat medi sosial dapat memberitahu ukuran tas dan jumlah tas yang dipesan dan desain yang kalian mau. Akan tetapi jika datang ke toko konsumen dapat melihat berbagai

macam tas beserta desain dan juga macam kertas yang digunakan, dengan adanya itu konsumen merasa puas ketika memesan karena sesuai dengan yang diinginkan.”¹⁵⁵

Dari pernyataan diatas selaras dengan pernyataan Mbak Hendras selaku konsumen (owner Jasmine.Kitchen) sebagai berikut:

“untuk promosi yang dilakukan sisi kertas sudah cukup baik, dengan melihat sekarang memiliki toko dan juga lewat media sosial ig, sekarang saya lebih suka untuk datang ke toko karena dapat mengkonsultasikan pesanan ukuran tas saya dan juga dapat melihat berbagai macam paperbag yang dipasang di toko.”¹⁵⁶

Dari pernyataan di atas selaras dengan pernyataan konsumen Mas Diska sebagai (Iphone Tulungagung):

“terkait promosi yang dilakukan sisi kertas dulu ketika saya tau terdapat media sosial ig @sisi_kertas.ta, di media sosial tersebut terdapat berbagai jenis dan juga macam-macam ukuran dan juga gambar yang membuat konsumen tertarik untuk memesan ketika mempunyai suatu acara ataupun mempercantik packagingnya dan sekarang .”¹⁵⁷

Mbak Untari (Novatic Skin Care) selaku Konsumen juga menambahkan:

“yang dilakukan sisi kertas dalam melakukan promosi sehingga saya mengetahui terdapat usaha pada bidang percetakan pembuatan paperbag saya melihat media sosial ig @sisi_kertas.ta dan ditambah lagi sekarang ketika datang ke sisi kertas terakhir kalinya sudah memiliki toko yang mana letaknya tidak jauh dari tempat produksi.”¹⁵⁸

¹⁵⁵ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹⁵⁶ Wawancara dengan Mbak Hendras (Owner Jasmine.Kitchen) tanggal 6 Oktober 2021

¹⁵⁷ Wawancara dengan Mas Diska (Owner Iphone Tulungagung) tanggal 6 Oktober 2021

¹⁵⁸ Wawancara dengan Mbak Untari (Manajer Novatic Skin Care) tanggal 6 Oktober 2021

Hal ini diperkuat dengan dokumentasi tempat untuk konsultasi pesanan pada usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

Gambar 4.14

Tempat konsultasi pesanan



Sumber: Wawancara pada Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

d. Strategi Distribusi

Strategi distribusi merupakan cara dimana produk sampai ketangan konsumen. Pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung pelaksanaan distribusi mulai dari pengepakan dan pengiriman dilakukan sendiri untuk wilayah Tulungagung dengan menggunakan sarana transportasi yang disediakan pemilik dan di juga titipkan ke jasa pengiriman jika pesanan dari luar kota. Jadi produk tersebut dikirimkan langsung ke konsumen tanpa perantara untuk wilayah Tulungagung dan menggunakan jasa pengiriman untuk luar kota. Seperti yang dijelaskan Kak Rizki pemilik usaha sebagai berikut.

“untuk distribusi atau pengiriman saya lakukan sendiri menggunakan kendaraan yang saya sediakan untuk pengiriman di sekitar Tulungagung, saya memeberikan gratis pengiriman untuk wilayah kota dan juga menggunakan jasa pengiriman barang untuk pesanan yang luar kota.”¹⁵⁹

Galang selaku karyawan dari Sisi Kertas Tulungagung, menambahkan sebagai berikut.

“setiap setelah proses produk selesai diproduksi untuk distribusi pengiriman biasanya saya atau karyawan lainnya untuk mengantarkan pesanan ke tempat konsumen dan di titipkan ke jasa pengiriman untuk wilayah luar kota dengan menggunakan transportasi yang disediakan oleh Mas Rizki.”¹⁶⁰

Hal ini selaras dengan pernyataan dari Mbak Hendras sebagai konsumen menambahkan sebagai berikut.

“untuk distribusi yang dilakukan sisi kertas biasanya untuk pesanan saya dikirim karyawan secara langsung datang kerumah dan gratis ongkir karena rumah saya berada diperkotaan, sehingga saya merasa sangat puas dengan pelayanannya.”¹⁶¹

Dari pernyataan di atas selaras dengan pernyataan konsumen Mas Diska sebagai (Iphone Tulungagung):

“terkait pesanan yang sudah jadi dengan adanya distribusi yang dilakukan sisi kertas ini untuk pesanan saya selalu diantarkan ke toko saya dan selalu gratis ongkir, dengan adanya hal tersebut saya sangat senag dan merasa puas dengan pelayanannya.”¹⁶²

Mbak Untari (Novatic Skin Care) selaku Konsumen juga menambahkan:

¹⁵⁹ Wawancara dengan Kak Rizki (Pemilik UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹⁶⁰ Wawancara dengan Galang (Karyawan UMKM sisi Kertas) tanggal 5 Oktober 2021

¹⁶¹ Wawancara dengan Mbak Hendras (Owner Jasmeen.Kitchen) tanggal 6 Oktober 2021

¹⁶² Wawancara dengan Mas Diska (Owner Iphone Tulungagung) tanggal 6 Oktober 2021

“pesanan saya dari awal pertama saya pesan, tas saya selalu diantarkan ke gudang penyimpanan untuk klinik. Yang mana distribusi yang dilakukan sisi kertas untuk pesanan saya selalu tidak ditarik tarif untuk jasanya. Dengan adanya itu saya sangat senang sekali barang datang dengan baik.”¹⁶³

Hal ini diperkuat dengan dokumentasi proses pack produk yang akan di kirim kepada konsumen.

Gambar 4.15

Pack Produk Siap Distribusi



Sumber: Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung

Dari hasil wawancara yang di dapatkan bahwa dari strategi efektivitas penerapan manajemen operasional untuk meningkatkan kepuasan konsumen meliputi strategi harga, strategi produk, strategi promosi dan strategi distribusi yang di lakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung dilakukan dengan baik, sehingga strategi yang di terapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan menambah loyalitas konsumen sehingga terjadinya pembelian ulang secara terus menerus.

¹⁶³ Wawancara dengan Mbak Untari (Manajer Novatic Skin Care) tanggal 6 Oktober 2021

C. Analisis Data

1. Penerapan Manajemen Operasional Pada Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

Penerapan manajemen operasional usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung untuk mengelola berjalannya kegiatan usaha guna meningkatkan produktivitas usahanya sudah diterapkan dengan semaksimal mungkin dengan melihat kondisi lapangan, terbukti dengan menerapkan fungsi manajemen operasional sebagai berikut :

a. *Planning* (perencanaan)

Yang diterapkan oleh Sisi Kertas adalah dengan tetap menjaga kualitas produk yang dihasilkan seperti membeli bahan baku yang berkualitas dari jenis kertas yang digunakan, pembuatan tali, 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 (jobdisk) 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 (jobdisk) 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 semua karyawan mampu menguasai proses pembuatan 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 usaha. 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, selesai produksi tepat waktu dan mengirimkan pesanan produk jika sudah selesai.

d. *Controlling* (pengawasan)

Yang diterapkan oleh Sisi Kertas adalah dengan mengawasi secara langsung dengan diwakilkan penanggung jawab 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. Efektivitas Penerapan Manajemen Operasional Pada Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.

Efektivitas sesudah adanya penerapan manajemen operasional untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung dimana tujuan dari pemansaatan sumberdaya dan strategi ini untuk memperkuat daya saing produk yang dihasilkan di pasaran dan membuat konsumen merasa puas jika membelinya. Strategi ini jika dilakukan dengan baik secara tidak langsung hal tersebut akan meningkatkan kepuasan konsumen. Pada usaha percetakan ini menggunakan berbagai cara mengoptimalkan sumber daya dan strategi dalam efektivitas penerapan manajemen operasional antara lain:

1. Mengoptimalkan Sumber Daya

a) Sumber Daya Manusia (Karyawan)

Dalam mengoptimalkan sumber daya manusia guna meningkatkan kepuasan konsumen pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung sangat penting. Hal tersebut usaha ini melakukan manajemen SDM dengan melakukan peningkatan pengetahuan tentang tugas yang akan dilakukan dengan memberikan jobdisk dengan demikian ketika sudah berjalannya operasional sudah bisa mengoptimalkan pada bagian masing-masing.

b) Sumber Daya Alam

Pemanfaatan sumber daya alam sangat diperlukan dalam sebuah usaha. Dengan adanya sumber daya alam perlu dilakukan mengoptimalkan dan menggunakan dengan baik. Dalam usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung ini melakukan perluasan relasi guna mendapatkan sumber daya alam sebagai bahan penting berlangsungnya sebuah usaha. Dengan pemanfaatan bahan baku yang diperoleh dari sumber daya alam usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung sehingga dapat melakukan operasionalnya dengan baik.

2. Dengan adanya strategi usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung dapat meningkatkan kepuasan konsumen, antara lain:

a) Strategi produk

Strategi produk sangat penting dalam usaha percetakan karena produk merupakan hal pertama yang dilihat dan dimanfaatkan oleh konsumen. Strategi produk juga sangat mempengaruhi dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan menjadi nilai daya saing di pasaran. Strategi yang dilakukan oleh usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung antara lain mengikuti tren desain gambar produk yang sedang naik daun dan pengerjaan yang cepat sesuai deadline yang sudah ditentukan.

b) Strategi harga

Strategi harga dalam usaha percetakan juga sangat mempengaruhi kepuasan konsumen karena hal terpenting dalam strategi persaingan pasar. Dalam usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung strategi harga yang digunakan sama dengan harga pasar yang ada. Apabila harga naik yang disebabkan harga bahan baku naik maka ikut naik begitu juga sebaliknya. Maka dari itu pemilik usaha percetakan juga mengikuti perkembangan harga bahan baku kertas untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

c) Strategi promosi

Strategi promosi sangat penting dalam menghadapi persaingan, karena dalam melakukan promosi orang lain atau konsumen dapat mengetahui produk yang sedang dijual. Pada usaha percetakan yang dilakukan melalui langsung dari tetangga, teman terdekat dan melalui media sosial iG. Hingga saat ini promosi dengan begitu masih berjalan dengan baik dan terus berkembang.

d) Strategi distribusi

Strategi distribusi untuk meningkatkan daya saing dan juga kepuasan konsumen sangat penting. Strategi merupakan cara dimana produk tersebut sampai ketangan konsumen dengan keadaan yang baik. Hal ini dilakukan oleh usaha percetakan ini dengan pengiriman sendiri oleh karyawan, memberikan gratis ongkir untuk wilayah Tulungagung kota dan melalui jasa

pengiriman untuk pemesan luar kota untuk menjaga kualitas produk yang ada dan memastikan aman sampai ketangan konsumen.

Strategi penerapan manajemen operasional dalam menghadapi persaingan untuk meningkatkan kepuasan konsumen sudah dilakukan dengan baik, terbukti dengan:

- (1) Tren desain produk yang mengikuti pasaran.
- (2) Pengerjaan produk yang cepat.
- (3) Harga yang sesuai dengan pasaran.
- (4) Promosi secara langsung dan menggunakan media sosial.
- (5) Distribusi secara langsung dan menggunakan jasa pengiriman.

Dari keempat strategi penerapan manajemen operasional dalam menghadapi persaingan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen terbukti dari hasil data konsumen yang melakukan pembelian secara berulang kali sesuai dengan data wawancara yang dilakukan peneliti.