

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil UMKM Catering Pawon Gusti

Nama Perusahaan : UMKM Catering Pawon Gusti

Nama Pemilik : Endah Ernawati

Nomor Telepon : 082244631742

Alamat Perusahaan : Jl. Mangun Sarkoro Gang 1 No.11 RT 024 RW
007 Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek
Kabupaten Trenggalek

Bidang Industri : Usaha Jasa Boga/Catering

Produk : Berbagai macam olahan makanan dan minuman seperti nasi kotak , nasi bento, tumpeng dengan berbagai pilihan lauk, berbagai macam kue basah, kue kering, kue ulang tahun, kue hantaran, *snack box*, dan lain sebagainya.

2. Lokasi Penelitian

Gambar 4.1 Lokasi UMKM Catering Pawon Gusti



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

Penelitian ini dilakukan di UMKM Catering Pawon Gusti dengan alamat Jl. Mangun Sarkoro Gang 1 No.11 RT 024 RW 007 Kelurahan Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur. Lokasi penelitian merupakan lokasi yang strategis dan mudah di akses karena berada di pusat Kota Trenggalek. UMKM Catering Pawon Gusti merupakan salah satu usaha dari sekian banyaknya usaha yang ada di Desa Surondakan. Lokasi UMKM Catering Pawon Gusti berada di sekitar wilayah terminal Trenggalek sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

3. Sejarah Singkat UMKM Catering Pawon Gusti

Catering Pawon Gusti adalah usaha milik Ibu Endah Ernawati yang bergerak dalam bidang jasa boga catering yang memproduksi berbagai macam makanan dan minuman. Catering Pawon Gusti berdiri pada Tahun

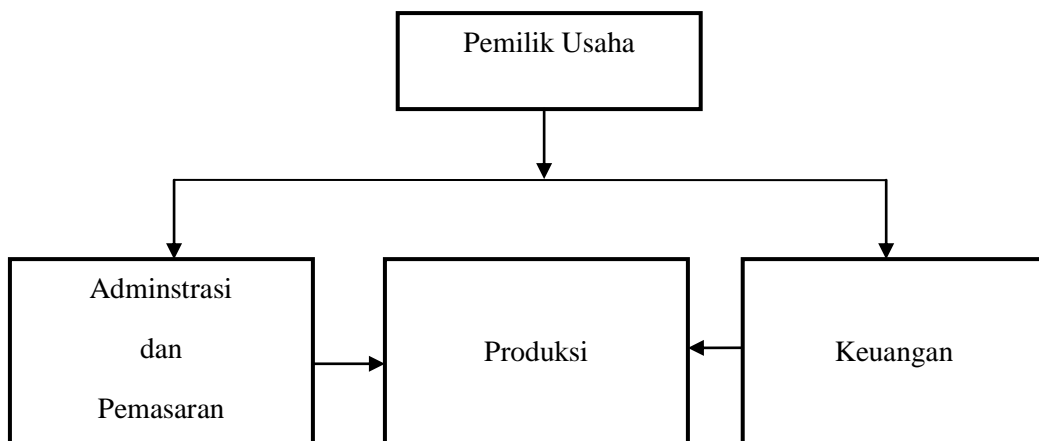
2003 beralamat di Jl. Mangun Sarkoro Gang 1 No. 11 RT 024 RW 007 Kelurahan Surondakan, Kecamatan Trenggalek, Kabupaten Trenggalek. Berdirinya Catering Pawon Gusti diawali dari hobi pemilik dalam hal membuat kue dan memasak sehingga pemilik mengikuti beberapa pusat pelatihan dan kursus *cook* dan *bakery* untuk belajar dan mengasah kemampuan dari hobi yang dimiliki. Selain itu, pemilik juga sangat suka mengikuti seminar-seminar dalam bidang kuliner. Seiring dengan tekad dan kemauan yang kuat untuk selalu belajar memasak dan membuat kue, pemilik memiliki tambahan-tambahan keterampilan untuk mengimplementasikannya menjadi sebuah usaha.

Waktu anak pemilik mulai masuk sekolah, butuh biaya yang lebih sehingga pemilik harus menambah penghasilan dan mencoba menjual kue, menerima pesanan masakan sedikit demi sedikit. Zaman dulu, belum ada media sosial jadi dikenalnya oleh konsumen dari mulut ke mulut. Pada saat awal merintis usaha, yang menjalankan usaha Catering Pawon Gusti hanya pemilik sendiri belum memiliki karyawan. Sampai pada saat ini, usaha semakin berkembang dan Catering Pawon Gusti memiliki 6 karyawan. Produk yang dihasilkan Catering Pawon Gusti meliputi nasi kotak, nasi bento yang tentunya dengan berbagai macam pilihan lauk, berbagai macam jenis kue basah seperti lempur, kue thok, sus buah, kue lumpur, risoles, brownies, dadar gulung, pie buah, cup cake, puding buah dan lain sebagainya.

Pawon Gusti juga menerima pesanan minuman, tumpeng, kue kering seperti roti kacang, garut kelapa, nastar, lidah kucing, dan lain-lain, kue ulang tahun, kue untuk hantaran, dan masih banyak lagi. Usaha Catering Pawon Gusti memproduksi produk sesuai dengan pesanan konsumen atau ketika ada pesanan. Jadi, sama dengan usaha catering pada umumnya sistem yang digunakan adalah penerimaan pesanan dari konsumen.

4. Struktur Organisasi

Gambar 4.2
Struktur Organisasi UMKM Catering Pawon Gusti



Semua pihak baik pemilik usaha dan karyawan bagian administrasi pemasaran, serta bagian keuangan semua terlibat dalam proses produksi bersama karyawan-karyawan produksi lainnya. Berikut tabel jabatan dan nama organisasi UMKM Catering Pawon Gusti untuk melengkapi gambar struktur organisasi diatas:

Tabel 4.1
Nama dan Jabatan Organisasi UMKM Catering Pawon Gusti

No	Nama	Jabatan
1	Endah Ernawati	Pemilik
2	Nuning	Karyawan bagian administrasi, pemasaran, dan produksi
3	Ratu	Karyawan bagian keuangan dan produksi
4	Suryati	Karyawan produksi
5	Anis	Karyawan produksi
6	Icha	Karyawan produksi
7	Anik	Karyawan produksi

5. Visi dan Misi

Visi:

“Pawon Gusti Catering menjadi UMKM di bidang jasa boga terbaik dalam memberikan kualitas produk dan pelayanan di Kabupaten Trenggalek”.

Misi:

- a. Menjalankan komitmen kerjasama yang baik, profesional, dan dapat di percaya (amanah).
- b. Memberikan pelayanan sesuai SOP (Standar Operasional Perusahaan).
- c. Menjaga ketepatan waktu.
- d. Menjamin kualitas, nilai gizi, kebersihan, serta kehalalan produk jasa boga sampai ke tangan konsumen.

6. Sasaran Pasar UMKM Catering Pawon Gusti

Usaha Catering Pawon Gusti mempunyai target pasar yaitu kaum perempuan baik ibu-ibu maupun perempuan yang masih muda belum menikah dari seluruh kalangan masyarakat. Targetnya perempuan

dikarenakan memang biasanya dalam suatu acara yang mengurus dalam hal konsumsi adalah perempuan. Saat ini pemasaran produk Usaha Catering Pawon Gusti masih dalam lingkup Trenggalek karena kebanyakan produk adalah produk makanan yang tidak bisa awet atau tahan lama sehingga dipasarkan masih disekitar lingkup Trenggalek, tidak hanya dalam lingkup kota tetapi juga wilayah yang jauh dari Kota juga masih bisa dijangkau yang terpenting masih berada di Kabupaten Trenggalek.

B. Paparan Data

Temuan penelitian pada penulisan skripsi ini bertujuan untuk memaparkan data hasil penelitian di lapangan. Temuan penelitian akan mempermudah dalam menjelaskan fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Fokus penelitian ini yaitu suasana persaingan bisnis jasa boga/catering di Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek dalam prespektif bisnis syariah dan penerapan strategi diferensiasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif pada UMKM Catering Pawon Gusti desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek.

1. Paparan Mengenai Suasana Persaingan Usaha Jasa Boga/Catering Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek dalam Perspektif Bisnis Syariah

Dalam menjalankan sebuah usaha menjadi hal yang wajar apabila menemui pesaing-pesaing usaha. Saat ini, banyak masyarakat mendirikan usaha dalam berbagai jenis industri termasuk pada industri jasa boga atau

catering. Desa Surondakan merupakan salah satu Desa yang berada di wilayah Trenggalek Kota sehingga banyak usaha kuliner yang berdiri pada wilayah tersebut. Suasana persaingan usaha jasa boga/catering di Desa Surondakan cukup ketat, sebagaimana pernyataan Ibu Endah selaku pemilik UMKM Catering Pawon Gusti:

“Persaingan usaha jasa boga di Desa Surondakan ini cukup ketat dan cukup banyak dek, karena kan di wilayah sini Trenggalek Kota jadi usaha-usaha semacam catering gini banyak. Jika di Desa kan masyarakat lebih milih memasak sendiri kalau ada acara tapi di Trenggalek Kota sini orang-orang milih beli, apalagi disini dekat dengan kantor, sekolah, terminal, dan ramai orang jadi usaha jasa boga banyak sekali disini. Pesaingnya pawon gusti itu ya dari banyak dek, karena produk kita kan makanan nasi-nasi an, kue, tumpeng ya jadi warung yang menerima pesanan nasi itu juga pesaing. Suasana persaingan bisnis disini kan ramai tapi semua pemilik usaha saya rasa bersaing dengan baik dengan sehat, nggak ada yang menjatukan usaha-usaha lain.”¹³²

Pernyataan ini diperkuat dengan dokumentasi beberapa pesaing usaha catering/jasa boga di Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek:

Gambar 4.3
Usaha catering/jasa boga lain yang ada di Desa Surondakan
Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek



¹³² Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada Tanggal 17 November 2021



Sumber: Usaha Catering/Jasa Boga lain di Desa Surondakan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Endah selaku pemilik usaha dapat diketahui bahwa suasana persaingan usaha jasa boga/catering di Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek cukup ketat dikarenakan sangat banyak bisnis jasa boga yang ada. Meskipun suasana persaingan bisnis terbilang ramai atau ketat tetapi persaingan yang ada di Desa Surondakan antar usaha satu dengan yang lainnya adalah persaingan yang sehat. Persaingan sehat yang dimaksud tidak ada yang secara sengaja merusak usaha orang lain atau menjatuhkan usaha yang lain.

Dari sisi UMKM Catering Pawon Gusti sendiri pesaing usaha mulai dari usaha catering, tempat makan yang juga menerima pesanan, penjual

kue basah di pasar, maupun juga penjual makanan siap saji dipinggir jalan. Ramainya persaingan bisnis kuliner disebabkan karena Desa Surondakan berada di pusat Kota Trenggalek dekat dengan keramaian yang artinya juga dekat dengan konsumen. Desa Surondakan dekat dengan kantor-kantor dinas di Trenggalek dan sekolah. Selain itu, menurut pemilik usaha Catering Pawon Gusti, masyarakat di wilayah perkotaan lebih memilih memesan makanan apabila ada acara. Ketatnya suasana persaingan bisnis di Desa Surondakan, juga didukung oleh pernyataan mbak Nuning selaku karyawan pada UMKM Catering Pawon Gusti, beliau mengatakan:

“Saya rasa suasana persaingan catering disini ramai sekali artinya banyak orang yang mendirikan usaha catering juga, banyak pesaingnya usaha pawon gusti itu mbak karena ya Desa Surondakan sendiri wilayah kota ya mbak dekat dengan rumah sakit, perkantoran, sehingga jika ada acara itu ya mereka pesannya di catering. Bukan hanya dari kantor-kantor dari masyarakatnya pun ibu-ibu rumah tangga juga banyak yang menggunakan jasa catering. Kalau sikap antar pelaku usaha yang bersaing ya baik, malah kalau di media sosial itu saling follow bersaingnya secara baik-baik tidak musuhan gitu tidak ada rasa benci.”¹³³

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Mbak Ratu, selaku salah satu karyawan juga pada UMKM Catering Pawon Gusti:

“Persaingan usaha cukup ketat ya karena di tengah-tengah kota, jadi banyak catering-catering. Wilayah Surondakan kan dekat dengan instansi-instansi pemerintahan, maksudnya kantor dinas-dinas, kantor pemerintahan juga jadi catering itu banyak. Persaingan usaha ya saling bersaing, saling menggemparkan promosi.”¹³⁴

Berdasarkan hasil wawancara kedua karyawan Mbak Nuning dan Mbak Ratu tentu saja sesuai dengan pernyataan Ibu Endah, dimana memang

¹³³ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada Tanggal 22 November 2021

¹³⁴ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

suasana persaingan bisnis di Desa Surondakan ramai atau ketat. Suasana persaingan yang ketat dilakukan dengan bersaing secara sehat dan tidak merugikan pihak lain. Bahkan antar pelaku usaha itu juga biasanya saling mengikuti di media sosial. Persaingan dianggap bukan permusuhan. Banyaknya usaha-usaha kuliner yang berdiri tentunya untuk dapat menjadi solusi terbaik dalam mencukupi kebutuhan masyarakat. Desa Surondakan yang dekat dengan dengan kantor instansi dan rumah sakit memiliki peluang yang kuat untuk bisnis catering karena ketika ada acara atau event konsumsi instansi-instansi tersebut dari catering.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, bahwa memang di Desa Surondakan banyak sekali bisnis kuliner, peneliti juga menemukan beberapa bisnis catering dan tempat makan yang juga menerima pesananan di Desa Surondakan. Tidak hanya itu, peneliti juga menemukan banyak penjual kue-kue basah yang ada di Desa Surondakan termasuk di pasar sore Trenggalek. Persaingan usaha jasa boga di Wilayah ini memang sangat ramai dikarenakan memang pesaing-pesaing UMKM Catering Pawon Gusti dapat dijumpai dalam lingkup Desa Surondakan yang jaraknya memang tidak jauh antara bisnis satu dengan bisnis yang lainnya. Beberapa usaha yang termasuk pesaing UMKM Catering Pawon Gusti di Desa Surondakan yaitu rumah makan ayam goreng Yogyakarta, Warung Uda, Pawon Mama Uti, Mahkota Kue, Kue Basah Bu Kris, dan lainnya.

Setelah menjelaskan mengenai kondisi persaingan usaha, selanjutnya Ibu Endah selaku pemilik UMKM Catering Pawon Gusti menerangkan kondisi Catering Pawon Gusti dengan adanya persaingan usaha:

“Posisi Pawon Gusti ditengah banyaknya persaingan tetap berada pada kondisi yang baik dek, sebab sampai saat ini Pawon Gusti memiliki pelanggan dan datang konsumen-konsumen baru. Kondisi persaingan yang ketat tidak menjadikan Pawon Gusti istilahnya lemah tetapi harus lebih kuat dan lebih bisa.”¹³⁵

Dari pernyataan Ibu Endah dapat disimpulkan bahwa kondisi UMKM Catering Pawon Gusti berada dalam posisi yang baik dan tetap mampu bersaing meskipun banyak pesaing yang ada. Suasana persaingan yang ramai dan ketat tidak menjadikan Catering Pawon Gusti tertinggal tetapi menjadikan lebih unggul dan tetap bisa untuk bersaing. Hal tersebut didukung dengan pernyataan mbak Nuning selaku karyawan:

“Posisi Catering Pawon Gusti berada pada posisi yang baik, sebab dari kita sendiri tidak memandang jahat pesaing. Misalkan ada rekan pelaku usaha jasa boga yang lainnya itu malah semakin terpacu untuk berkembang dan maju mbak. Dari dulu sampai sekarang posisi UMKM Catering Pawon Gusti baik dan malah tambah lebih baik meskipun ada pesaing-pesaing bisnis kuliner yang baru.”¹³⁶

Dari pernyataan tersebut, diperkuat dengan tanggapan dari Mbak Ratu selaku karyawan juga, beliau mengatakan bahwa:

“Pawon Gusti berada dalam posisi yang baik ya mbak dalam persaingan bisnis, karena dari pihak Pawon Gusti sendiri tetap memaksimalkan keeksisan bagaimana kita bisa tetap dikenal konsumen dan menjadi pilihan konsumen gitu mbak. Misalnya ya kita sering aktif sosial media, kan orang-orang zaman sekarang aktif ya di sosial media jadi Pawon Gusti juga selalu aktif mengupload

¹³⁵ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 17 November 2021

¹³⁶ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 22 November 2021

produknya biar siapapun yang membutuhkan catering itu bisa langsung menemukan kita di media sosial.”¹³⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua karyawan dapat diketahui bahwa posisi UMKM Catering Pawon Gusti dalam persaingan usaha berada dalam posisi yang baik. UMKM Catering Pawon Gusti sampai saat ini tetap memiliki pelanggan dan konsumen-konsumen baru sebab UMKM Catering Pawon Gusti memaksimalkan bagaimana agar tetap bisa eksis atau familiar di masyarakat. Dengan adanya persaingan bisnis UMKM Catering Pawon Gusti semakin terpacu untuk berkembang dan maju sehingga tetap bisa bertahan dengan baik bahkan lebih baik lagi ditengah persaingan usaha jasa boga di Desa Surondakan.

Selain menanyakan posisi UMKM Catering Pawon Gusti pada pihak internal perusahaan, peneliti juga menanyakan posisi UMKM Catering Pawon Gusti pada konsumen, berikut tanggapan dari Ibu Juwita selaku konsumen UMKM Catering Pawon Gusti: “Saya rasa catering disini itu baik ya mbak. Kualitas produknya kan ya bagus jadi saya sendiri sangat suka disini. Bagi saya dalam persaingan ya bagus ya mbak posisi atau keadaannya.”¹³⁸

Peneliti juga menanyakan seberapa sering dan alasan Ibu Juwita membeli atau memesan produk pada UMKM: “Saya memesan produk pada catering ini sudah 3 kali an mbak kalau tidak salah. Saya memesan nasi

¹³⁷ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

¹³⁸ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

kotak dan snack nya seringnya itu karena ada acara mungkin saudara-saudara pada ngumpul.”¹³⁹

Untuk alasan memilih UMKM Catering Pawon Gusti, Ibu Juwita menjawab:

“Kualitasnya bagus sih, makanannya enak tampilannya bersih tidak berceceran. Biasanya kan di nasi kotak itu ada yang berceceran lauknya berminyak sampai kardusnya ya mbak tapi disini itu bersih rapi natanya jadi saya nerimanya itu seneng.”¹⁴⁰

Pernyataan Ibu Juwita mengenai posisi UMKM Catering Pawon Gusti, ditambah dengan tanggapan dari Mbak Aisah selaku konsumen juga:

“Menurutku ya mbak, catering Pawon Gusti ini catering yang baik. Saya ngomong kayak gini karena saya sudah merasakan sendiri bagaimana baiknya orang-orangnya dalam melayani baiknya masakannya atau produknya ya mbak.”¹⁴¹

Kemudian, Mbak Aisah juga menjelaskan seberapa sering memesan produk di UMKM Catering Pawon Gusti:

“Saya pesan disini sudah langganan ya mbak sudah sering. Ya biasanya pesan banyak biasanya dikit. Kadang pesan nasi kotak untuk acara, pesan jajan basah kalau untuk yasinan gitu mbak. Dulu juga pernah pesan tumpeng untuk anak saya.”¹⁴²

Mbak Aisah juga mengutarakan alasannya mengapa memilih produk UMKM Catering Pawon Gusti:

“Saya senang beli disini. Bu Endah itu orangnya ramah karyawannya juga ramah. Masakannya rasanya enak dan tidak pernah

¹³⁹ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

¹⁴⁰ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

¹⁴¹ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

¹⁴² Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

mengecewakan. Ya intinya saya suka dengan kualitas yang diberikan.”¹⁴³

Mbak Merya selaku konsumen juga menambah pernyataan Ibu Juwita dan Mbak Aisah mengenai posisi UMKM Catering Pawon Gusti dalam persaingan usaha: “Posisinya baik sih mbak aman, karena tetap berjalan bisnisnya artinya kan tetap laku ada pembeli pelanggannya.”¹⁴⁴ Kemudian mbak Merya juga menjelaskan seberapa sering beliau memesan produk pada UMKM Catering Pawon Gusti: “Saya pesan disini sudah dua kali ini untuk acara keluarga.”¹⁴⁵ Perihal alasan mengapa memilih UMKM Catering Pawon Gusti, Mbak Merya mengatakan: “Pilihannya macem-macem dan suka sama hasilnya rasanya enak terus tampilannya juga bagus jadi saya sendiri dan keluarga merasa puas.”¹⁴⁶

Berdasarkan hasil wawancara ketiga konsumen dapat disimpulkan bahwa memang sesuai dengan anggapan pemilik dan karyawan yakni UMKM Catering Pawon Gusti berada dalam kondisi yang baik ditengah persaingan usaha. Dari konsumen sendiri, bisa menilai posisi yang baik karena sudah merasakan sendiri bentuk pelayanan dan kualitas produk yang diberikan. Selain itu, konsumen beranggapan bahwa UMKM Catering Pawon Gusti tetap mampu bertahan dan berjalan ditengah persaingan bisnis.

¹⁴³ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

¹⁴⁴ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

¹⁴⁵ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

¹⁴⁶ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

Ketiga konsumen juga sudah menjadi langganan dalam Pawon Gusti sebab sudah membeli produk lebih dari 1 kali.

Dalam mengetahui suasana persaingan bisnis dalam prespektif bisnis syariah, peneliti juga menanyakan perihal cara UMKM Catering Pawon Gusti menyikapi persaingan bisnis. Adapun cara-cara UMKM Catering Pawon Gusti dalam menyikapi persaingan bisnis yaitu:

a. Pihak yang bersaing

Pihak-pihak yang bersaing dalam UMKM Catering Pawon Gusti baik pelaku usaha maupun karyawan tidak ada yang menganggap persaingan sebagai ajang untuk menjatuhkan pesaing yang lainnya, tetapi persaingan usaha menjadikan usaha semakin terpacu dan termotivasi untuk maju. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Ibu Endah selaku pemilik UMKM Catering Pawon Gusti:

“Sebenarnya dari saya sebagai pemilik sendiri itu tidak merasa tersaingi, maksudnya ya kita melakukan persaingan yang sehat saja karena dengan adanya pesaing kita jadi mengetahui pasarnya gimana, trend nya sekarang bagaimana, model masakannya bagaimana, kan kita jadi tahu. Kita juga tidak menutup diri dari pesaing untuk saling bergaul dan mengenal ya dek, dengan adanya persaingan kan malah semakin semangat untuk berkembang lagi untuk memiliki kreativitas dan inovasi yang lebih baik lagi. Saya sendiri juga tidak pernah menjatuhkan pesaing dihadapan konsumen-konsumen saya.”¹⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Endah selaku pemilik usaha diatas dapat diketahui memang dari pemilik sendiri melakukan persaingan bisnis secara sehat dan tidak menganggap pesaing sebagai

¹⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 17 November 2021

musuh. Bahkan pemilik usaha juga tidak menutup diri untuk berhubungan secara baik dengan pesaing-pesaingnya. Dengan adanya persaingan bisnis tentu saja akan lebih mengetahui trend pasarnya bagaimana dari pesaing-pesaing yang lain. Persaingan sebagai motivasi untuk meningkatkan kreativitas dan semakin inovatif.

Pernyataan Ibu Endah selaku pemilik dalam menyikapi persaingan, didukung oleh pernyataan Mbak Nuning selaku karyawan UMKM Catering Pawon Gusti, beliau menyatakan:

“Kalau kita lihat catering yang lain kita nggak minder ya, malah kita terpacu semakin terinovasi mau bikin yang ini bikin yang itu. Jadi kita merasa pesaing itu bukan sebagai musuh malah membuat kita semakin terinovasi. Selama kita mengedepankan kualitas dengan baik pasti orang-orang carinya kualitas yang baik, seperti itu.”¹⁴⁸

Kemudian, Mbak Ratu selaku karyawan juga menambah pernyataan dari Mbak Nuning:

“Persaingan usaha dimana-mana kan hal yang umum ya mbak. Kita semakin terpacu semakin inovatif. Dari karyawan sendiri ya harus mengembangkan pengetahuan kita juga agar dapat berkontribusi dalam persaingan usaha.”¹⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa memang sesuai dengan tanggapan Ibu Endah selaku pemilik dimana pihak-pihak UMKM Catering Pawon Gusti bersaing dengan baik. Persaingan dianggap sebagai hal yang sudah wajar. Karyawan juga harus mengembangkan pengetahuan agar dapat berkontribusi dalam

¹⁴⁸ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 22 November 2021

¹⁴⁹ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

menghadapi persaingan usaha. UMKM Catering Pawon Gusti bersaing dengan kualitas yang baik maka konsumen akan mencari usaha yang memberikan kualitas baik.

b. Segi cara bersaing

Dalam persaingan, tentu saja pelaku usaha harus memiliki suatu cara bagaimana bisa bersaing dengan baik dan tidak merugikan pihak lain. Dengan cara bersaing yang baik dan tepat tentunya akan menimbulkan kepercayaan konsumen untuk memilih usaha. Adapun cara bersaing UMKM Catering Pawon Gusti yaitu:

1) Customer Oriented

Kepuasan konsumen menjadi tujuan utama dari UMKM Catering Pawon Gusti. UMKM Catering Pawon Gusti sangat mengedepankan kepuasan konsumen mulai dari tahap pemesanan sampai pada produk yang sudah siap dinikmati oleh konsumen.

Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Kita sangat mengedepankan kepuasan konsumen atau pelanggan ya dek, mulai dari mulai pelanggan datang entah itu lewat chat WhatsApp atau datang sendiri ke sini itu dilayani secepat, sesopan, seramah mungkin. Selain itu, agar konsumen puas kita juga menjaga mutu atau kualitas produk yang dihasilkan. Produk nasi, kue itu ya kita jaga kualitasnya, rasanya seperti itu.”¹⁵⁰

Kemudian, Mbak Nuning selaku karyawan menambahkan:

“Dari Pawon Gusti itu selalu mengedepankan kepuasan konsumen. Mulai dari pelayanannya ke konsumen gimana dan

¹⁵⁰ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 17 November 2021

dari produk yang dihasilkan juga sebaik mungkin. Jadi konsumennya akan merasa senang ketika menerima produk.”¹⁵¹

Pernyataan diatas diperkuat dengan tanggapan dari Mbak Ratu selaku karyawan juga, yang menyatakan bahwa:

“Yang pasti kita mengutamakan kepuasan konsumen. Intinya kan pelayanan kan jadi mengedepankan pelayanan konsumen. Pawon Gusti selalu berusaha untuk fast respon kemudian kita mengedepankan kepuasan konsumen dengan lebih peduli gitu lo mbak, kan konsumen banyak yang bingung mengenai menu di catering jadi kita ya memberikan respon yang baik, konsultasi yang baik, sampai konsumen merasa nyaman sehingga kan konsumen puas jika pelayanan yang diberikan itu baik.”¹⁵²

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan kedua karyawan UMKM Catering Pawon Gusti dapat diketahui bahwa UMKM Catering Pawon Gusti sangat mengedepankan kepuasan konsumen atau pelanggan. Kepuasan konsumen dapat diperoleh mulai dari peayanan yang fast respon, peduli terhadap konsumen, dan menerima konsultasi mengenai pemesanan produk. Selain pelayanan juga mengutamakan mutu atau kualitas produk. Apabila pelayanan dan kualitas produk sesuai dengan harapan konsumen, konsumen akan merasa nyaman dan senang sehingga menimbulkan rasa kepuasan pada diri konsumen.

Selain tanggapan dari pemilik dan karyawan, berikut tanggapan dari Ibu Juwita selaku konsumen UMKM Catering Pawon Gusti:

¹⁵¹ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 22 November 2021

¹⁵² Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

“Saya rasa Catering Pawon Gusti sudah menerapkan prinsip kepuasan pelanggan ya mbak ya soalnya saya sendiri pelanggan merasa puas ketika beli disini. Pelayanan yang diberikan ramah dan mudah diajak komunikasi dari seluruh pegawai disini.”¹⁵³

Mbak Aisah selaku konsumen juga menambahkan:

“Saya sendiri merasa sangat puas ya mbak membeli produk di Pawon Gusti karena yang datang itu sesuai dengan harapan saya. Bagi saya rasa masakannya yang utama dan itu enak lalu untuk kemasannya pun juga rapi.”¹⁵⁴

Kemudian, Mbak Merya selaku konsumen juga menyatakan:

“Pawon Gusti itu melayani dengan baik sehingga saya sebagai konsumen itu merasa puas. Pelayanan yang diberikan baik otomatis kan mengutamakan kepuasan konsumen ya mbak.”¹⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga konsumen tersebut dapat diketahui bahwa prinsip kepuasan konsumen memang menjadi tujuan utama bagi Pawon Gusti. Konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan kualitas produk yang dihasilkan.

2) Transparansi

Transparansi atau kejujuran merupakan prinsip yang sangat penting. UMKM Catering Pawon Gusti mengutamakan kejujuran agar tidak merugikan dan mengecewakan konsumen. Permintaan

¹⁵³ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

¹⁵⁴ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

¹⁵⁵ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

konsumen harus dilayani sesuai dengan perjanjian diawal. Sesuai tanggapan dari Ibu Endah selaku pemilik usaha, yaitu:

“Untuk transparansi ya selalu kita utamakan juga ya dek, kejujuran itu sangat penting. Ketika ada customer datang itu biasanya kan tanya menu harga segini itu langsung dikasih tau diawal mengenai harganya, jadi ketika pembayaran tidak kaget ataupun tidak merasa dibohongi, kan pembayaran ada yang diawal ada yang diakhir ya dek. Untuk produknya pun demikian, kita membuat produk yang sesuai dengan permintaan dan contohnya sehingga sampai tempat konsumen produk sesuai harapan.”¹⁵⁶

Pernyataan tersebut didukung oleh tanggapan dari Mbak Nuning karyawan UMKM Catering Pawon Gusti, beliau mengatakan:

“Saya melihatnya ya, dari kejujuran sendiri itu kita semua sangat mengedepankan kejujuran, catering ini saling terbuka. Kalau ke konsumen kita juga mengedepankan aspek itu karena ya misal kita nggak jujur konsumen akan kecewa. Contohnya konsumen bilang mbak menu nya ini ya dan kita bikin menu yang lain tanpa konfirmasi ke pelanggan otomatis akan mengecewakan pelanggannya ya mbak. Promosipun juga begitu, apa yang dipromosikan memang sesuai fakta, kita foto produk kita sendiri tidak mengambil gambar dari manapun.”¹⁵⁷

Pernyataan tersebut didukung penjelasan Mbak Ratu:

“Kalau untuk kejujuran ya selalu dan pasti diterapkan ya mbak disini. Kalau kita foto produk ya sesuai dengan yang kita kerjakan. Di foto tampilannya demikian ya begitulah yang kita berikan ke konsumen. Tidak ada yang ditambahi dan dikurangi semua sesuai dengan realita nya. Dengan begitu konsumen tidak akan kecewa dan tidak akan merasa dirugikan.”¹⁵⁸

¹⁵⁶ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 17 November 2021

¹⁵⁷ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 22 November 2021

¹⁵⁸ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan usaha, dapat diketahui bahwa UMKM Catering Pawon Gusti mengedepankan kejujuran atau keterbukaan dalam usahanya. Kejujuran ke konsumen dianggap hal yang sangat penting karena ketika mengedepankan transparansi atau kejujuran akan menghindari kekecewaan konsumen dan tidak ada pihak yang dirugikan. Kejujuran yang diterapkan di UMKM Catering Pawon Gusti yakni keterbukaan harga dari awal pemesanan, produk yang dihasilkan secara nyata sesuai dengan tampilan di foto atau di unggah di sosial media apabila memang permintaan konsumen sesuai dengan contoh produk-produk sebelumnya tidak ada yang dikurang-kurangi atau dilebih-lebihkan, serta promosi dilakukan sesuai fakta dengan mempromosikan foto hasil olahan sendiri tidak mengambil foto orang lain. Perihal prinsip kejujuran, berikut tanggapan dari Ibu Juwita konsumen UMKM Catering Pawon Gusti:

“Disini itu jujur. Ketika saya menyebutkan budget yang saya miliki kemudian diberikan list menu, yang datang ke saya pun juga sesuai dengan yang dibicarakan diawal tidak melenceng dan harganya pun juga sesuai.”¹⁵⁹

Kemudian, diperkuat dengan tanggapan dari Mbak Aisah:

“Kalau menurut saya Pawon Gusti ini sudah terbuka dari awal. Jika saya memesan produk sesuai foto itu hasil yang datang itu sama persis. Misal saya kan pesan nasi kotak ya mbak, itu saya ingin ganti lauk ya dikasih tau dari awal kalau lauknya ini

¹⁵⁹ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

harganya segini segini dan datangnya pun juga sesuai dengan pembicaraan diawal waktu saya pesan.”¹⁶⁰

Pendapat Ibu Juwita dan Mbak Aisah, selaras dengan pernyataan

Mbak Merya yang juga selaku konsumen, beliau megatakan:

“Transparasinya saya menilai itu sini ngomong dari awal mbak masalah harganya dan hasil masakan akan sama persis dengan pemesanan di awal. Kalau memang sedang tidak bisa menerima pesanan menu ini ya konfirmasi dulu gitu mbak sehingga saya nya juga gak kecewa.”¹⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga konsumen dapat diketahui bahwa UMKM Catering Pawon Gusti sudah terbuka dan jujur dengan konsumen dari awal pemesanan produk. Dimana ketika konsumen memesan, produk yang datang sesuai dengan permintaan diawal juga tampilannya sesuai dan harganya sudah dijelaskan secara terbuka. Prinsip kejujuran yang selalu dipegang oleh UMKM Catering Pawon Gusti menghindarkan kekecewaan konsumen atas produk yang telah dipesan.

3) Persaingan yang sehat

Persaingan yang sehat harus dilakukan oleh setiap pelaku usaha. Dengan persaingan yang sehat maka apapun yang dilakukan tidak akan merugikan orang lain. UMKM Catering Pawon Gusti menghadapi persaingan usaha dengan bersaing secara sehat artinya bersaing dengan cara-cara yang halal dan menjadikan persaingan

¹⁶⁰ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

¹⁶¹ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

sebagai motivasi menjadi yang terbaik dengan jalan yang baik dan berkah. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Tentunya kita selalu bersaing secara sehat ya dek, kan kalau bersaing secara sehat itu dalam artian tidak menghalalkan cara-cara yang merugikan orang lain jadi ya kita menjadikan persaingan sebagai ajang untuk berlomba menjadi yang baik dengan jalan yang halal juga. Bersaing secara sehat kan juga berkah ya dek, caranya ya kita mengutamakan kepuasan konsumen tadi dengan kualitas produk yang baik, pelayanan yang diberikan juga baik, ya seperti itu dek.”¹⁶²

Pernyataan Ibu Endah didukung oleh tanggapan dari Mbak Nuning selaku karyawan, beliau mengatakan:

“Harus ya harus bersaing secara sehat dan di Pawon Gusti pun bersaingnya secara sehat. Sehat dalam artian kita bersaing dengan mengimplementasikan kemampuan yang kita miliki sebaik mungkin semaksimal mungkin. Misal dari segi inovasi kreativitas itu selalu kita kembangkan agar tidak kalah dalam persaingan. Jadi bersaing bukan dengan jalan yang kotor ya mbak, tetapi lebih ke mencari cara bagaimana agar Pawon Gusti ini dapat menjadi pilihan konsumen.”¹⁶³

Kemudian selaras dengan penjelasan Mbak Ratu, yaitu:

“Pasti ya, pasti kita semua disini bersaing secara sehat. Kita tidak menganggap pesaing sebagai sesuatu yang jahat atau musuh yang mengerikan tidak seperti itu mbak, malah kita menganggap pesaing itu kayak acuan untuk bagaimana ya agar kita tetap bisa tumbuh usahanya agar tetap bisa berkembang. Kita juga tidak pernah iri kepada pesaing karena ya yang pertama rezeki sudah ada yang mengatur dan yang kedua kita berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan konsumen secara tepat.”¹⁶⁴

¹⁶² Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 17 November 2021

¹⁶³ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 22 November 2021

¹⁶⁴ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

Dari hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan diatas dapat disimpulkan bahwa memang dalam menyikapi persaingan, UMKM Catering Pawon Gusti bersaing secara sehat. Dimana menjadikan pesaing sebagai motivasi untuk berkembang dan perlombaan menjadi yang terbaik dengan cara yang baik juga. Persaingan secara sehat dilakukan dengan mengimplementasikan kemampuan dengan semaksimal mungkin agar bisa memenuhi kebutuhan ataupun permintaan konsumen dengan baik mungkin meningkatkan inovasi dan kreativitas. Persaingan secara sehat mendatangkan keberkahan dan ketenangan hati.

Pernyataan dari pemilik dan karyawan didukung oleh tanggapan dari Ibu Juwita selaku konsumen UMKM Catering Pawon Gusti, beliau menjelaskan:

“Menurut saya pihak Bu Endah dan karyawan semua bersaing secara sehat. Ketika saya datang memesan itu tidak ada omongan untuk menjatuhkan usaha lainnya mbak dan disini itu bersaingnya secara baik sikap ke konsumen baik sekali.”¹⁶⁵

Selaras dengan tambahan mbak Aisah selaku konsumen:

“Dalam persaingan, bersaing secara sehat ya mbak karena Bu Endah dan pegawai-pegawainya itu tidak menjelekan usaha catering yang lain, disini pelanggannya sudah banyak jadi ya kualitas produknya bagus jadi ya bersaingnya seperti itu.”¹⁶⁶

¹⁶⁵ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

¹⁶⁶ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

Kemudian Mbak Merya selaku konsumen juga menambahkan: “Bersaingnya tentu dengan sehat karena yang diutamakan kualitas produknya, tidak mencurangi bisnis orang lain.”¹⁶⁷

Dari hasil wawancara dengan konsumen sesuai dengan pernyataan dari pemilik dan karyawan dimana, UMKM Catering Pawon Gusti menyikapi persaingan secara sehat. Bersaing dengan cara yang baik yaitu pelayanan dengan menunjukkan sikap yang baik ke konsumen serta kualitas produk yang diunggulkan. Pihak Pawon Gusti tidak pernah menjatuhkan pesaing-pesaingnya dihadapan konsumen.

4) Fairness

Prinsip keadilan kepada konsumen dalam UMKM Catering Pawon Gusti sangat ditekankan. Keadilan menjadikan konsumen merasa sama-sama dihargai. Dalam UMKM Catering Pawon Gusti, memberikan pelayanan kepada konsumen dari manapun dan tidak membeda-bedakan perlakuan yang diberikan. Sesuai yang dikatakan oleh Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Untuk keadilan gini ya dek, disini tidak memilih konsumen dari mana saja. Kan konsumen disini yang datang itu ada dari Ibu rumah tangga untuk acara hajatan segala macam, ada dari pihak instansi atau dinas juga, jadi kita tidak membeda-bedakan. Ketika konsumen datang ya tetap kita layani sebaik mungkin. Kemudian kita juga urutkan sesuai tanggal pemesanannya. Yang lebih dulu pesan itu ya tentu didahulukan dan pasti diterima,

¹⁶⁷ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

nanti jika sudah penuh kapasitasnya pada hari itu ya sesuai dengan list pemesanan lebih siapa yang dulu.”¹⁶⁸

Penjelasan dari Ibu Endah didukung oleh pernyataan Mbak Nuning selaku karyawan, beliau mengatakan:

“Dalam menghadapi konsumen dari Pawon Gusti itu tidak pilih-pilih ya mbak. Kadang kan ada konsumen yang dari tetangga sendiri ada juga yang konsumen jauh itu harga yang diberikan kualitas produk yang diberikan tetap sama. Pokoknya ya diberikan sesuai dengan aturan perusahaan tidak bisa merubah-rubah harga. Kita tetap menyama ratakan perlakuan kepada semua konsumen.”¹⁶⁹

Penjelasan tersebut diperkuat oleh tanggapan dari Mbak Ratu yang juga karyawan, beliau menjelaskan:

“Kalau masalah keadilan menurut saya disini ya mendahulukan yang dulu ya mbak dalam hal pemesanannya. Disini kan karyawannya juga terbatas jadi mempunyai batas maksimal produksi itu berapa, bisa diterima itu berapa seharusnya jadi lebih dulu yang mana itu yang kita terima. Kan ya pesanan setiap harinya disesuaikan dengan tenaga sumber daya manusianya ya mbak jadi kalau kita sekiranya sanggup ya pesanan masih diterima.”¹⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan kedua karyawan dapat diketahui bahwa prinsip fairness atau keadilan dalam UMKM Catering Pawon Gusti diterapkan dalam hal pelayanan kepada semua konsumen yang dilakukan sebaik mungkin dan sama karena memang konsumen berasal dari kalangan yang berbeda-beda tetapi untuk sikap layanan dan harga yang diberikan sama. Keadilan dalam

¹⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 17 November 2021

¹⁶⁹ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 22 November 2021

¹⁷⁰ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

menerima pesanan yakni UMKM Catering Pawon Gusti menerima pesanan konsumen yang lebih dahulu pesan. Maksudnya, ketika dalam satu hari kapasitas pemesanan penuh maka konsumen-konsumen yang lebih dulu datang untuk pesan akan lebih dahulu dilayani. Jadi, konsumen yang datang akhir itu akan dipertimbangkan terlebih dahulu dengan kemampuan atau tenaga bagian produksinya.

Perihal keadilan, berikut tanggapan dari Ibu Juwita selaku konsumen:

“Saya sebagai Ibu Rumah Tangga yang rumahnya tidak jauh dari sini ya dilayani secara baik, pas dulu saya datang kan ada konsumen lain juga itu juga kami ngobrol dengan baik dan perlakuan yang diberikan sama.”¹⁷¹

Diperkuat dengan penjelasan Mbak Aisah:

“Saya membeli snack untuk hajatan itu dengan harga sekian, sama harganya dengan punya saudara saya yang diberikan. Jadi kan ya adil masalah harganya. Maksud saya tidak membedakan gitu.”¹⁷²

Ditambah dengan pernyataan Mbak Merya, beliau mengatakan:

“Keadilannya menurut saya tidak membedakan sikap pelayanan kepada siapapun saya yang termasuk pelanggan baru juga disambut dengan sangat baik.”¹⁷³

¹⁷¹ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

¹⁷² Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

¹⁷³ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

Tanggapan dari ketiga konsumen memperkuat pernyataan dari pemilik dan karyawan dimana memang prinsip keadilan diterapkan dalam UMKM Catering Pawon Gusti dari segi pelayanannya kepada konsumen. Konsumen merasa perlakuan yang diberikan sama dan harganya pun juga tidak dibeda-bedakan.

c. Kondisi produk yang dipersaingan

Dalam menghadapi persaingan bisnis, usaha harus mampu memberikan beberapa keunggulan untuk meningkatkan daya saingnya. Berikut beberapa keunggulan produk yang dipersaingan dalam UMKM Catering Pawon Gusti:

1). Produk

Produk merupakan suatu hal yang sangat penting sebab yang ditawarkan oleh perusahaan yang melakukan proses produksi adalah hasil produknya. UMKM Catering Pawon Gusti memiliki berbagai macam jenis produk seperti nasi-nasian seperti nasi kotak, nasi bento, tumpeng, dan lain sebagainya. Selain itu juga menerima pesanan kue basah yang dapat dijadikan snack box, kue kering, kue kering, dan lain sebagainya. Produk dalam UMKM Catering Pawon Gusti mengutamakan kualitas, keheginisannya, dan kehalalan produknya. Sesuai yang dijelaskan oleh Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Produk dari Pawon Gusti kan banyak jenisnya produk jasa boga mulai dari nasi kotak, kue basah, kue kering, tumpeng, bento, snack box, kue hantaran dan lain-lain. Nah, produk-produk tersebut adalah produk halal kan produk kita di pasar Trenggalek ya dan mayoritas penduduk beragama Muslim jadi

ya kita menjaga kehalalannya. Selain itu produk higienis, rasanya, kualitasnya.”¹⁷⁴

Pernyataan dari Ibu Endah diperkuat oleh tanggapan dari Mbak Nuning, yaitu:

“Produk yang bisa dihasilkan oleh Pawon Gusti ini sangat banyak macamnya atau berbagai macam gitu mbak. Jadi, dari segi produknya kita mampu membuat berbagai macam produk yang dapat disesuaikan dengan keinginan konsumennya seperti apa. Kualitas produk yang dibikin itu baik karena bahan bakunya segar, barang datang langsung diolah. Apalagi sayur kan harus cepat diolah jadi kita menjaga kesegarannya. Untuk daging ya sebisa mungkin langsung proses walaupun terpaksa harus menyimpan kita simpan di freezer maksimal tiga hari.”¹⁷⁵

Mbak Ratu selaku karyawan juga menambahkan:

“Produknya sudah pasti halal terus bermutu berkualitas. Bahan-bahan produknya pun selalu fresh kita nggak nimbun bahan baku. Walaupun kita ada yang harus disimpan misal ayam kita punya freezer box gitu.”¹⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara pemilik dan kedua karyawan maka dapat diketahui dalam bersaing produk yang dipersaingkan adalah produk yang benar-benar halal dan berkualitas dari segi higienisnya dan rasanya. Produk yang dihasilkan juga bermacam-macam nasi-nasian, kue basah, kue kering. Pengolahan produk dari bahan-bahan yang fresh baru dibeli atau didatangkan langsung diolah walaupun ada yang terpaksa ditimbun seperti daging ditaruh pada freezer dengan penyimpanan maksimal tiga hari. Bahan baku yang

¹⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 17 November 2021

¹⁷⁵ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 22 November 2021

¹⁷⁶ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

digunakan merupakan bahan yang segar sehingga hasil pengolahan masakannya pun juga akan berkualitas baik.

Selain itu, peneliti juga menanyakan kepada konsumen yaitu Ibu Juwita bagaimana kondisi produk yang dipersaingkan:

“Produk yang ditawarkan Pawon Gusti itu kualitasnya bagus mbak, rasanya enak dan bersih rapi itu sih yang saya suka jadi kalau kita hidangkan kasih ke orang itu tidak malu-maluin saya ya mbak. Terus kan banyak pilihannya saya bisa pesan sesuai dengan kemauan saya yang juga saya sesuaikan dengan acara saya itu apa.”¹⁷⁷

Konsumen lainnya yakni Mbak Aisah, beliau menjelaskan:

“Saya sangat suka memesan produk disini itu karena produknya kan macem-macem dan bisa milih disesuaikan dengan favorit yang mana gitu lo mbak, apalagi ya produk yang dihasilkan itu kan tampilannya bagus bersih jadi sangat menarik mbak. Rasanya pun saya rasa sudah jangan diragukan lagi.”¹⁷⁸

Mbak Merya selaku konsumen juga menjelaskan perihal kondisi produk UMKM Catering Pawon Gusti yang dipersaingkan:

“Produknya kualitas baik dan menarik. Disini itu tampilannya bagus dan bahannya pun bahan segar jadi saya sebagai konsumen bisa merasakan bahwa makanan ini kualitasnya bagus rasanya enak dan yang paling penting halal.”¹⁷⁹

Dari pernyataan ketiga konsumen, produk yang ditawarkan UMKM Catering Pawon Gusti memiliki banyak pilihan dengan kualitas yang bagus. Tampilannya bersih dan rapi sehingga menarik

¹⁷⁷ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

¹⁷⁸ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

¹⁷⁹ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

ketika dihidangkan untuk acara. Bahan baku pengolahan produk dari bahan yang segar dan halal.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, produk UMKM Catering Pawon Gusti memiliki komposisi atau bahan baku yang halal dan segar. Bahan baku dibelanjakan atau dibeli ketika akan diolah dan sesuai dengan pesanan konsumen. Bahan baku diproses atau diproduksi pada tempat dan peralatan yang bersih sehingga produk yang dihasilkan terjamin kualitas dan kebersihannya.

2) Harga

Harga produk dalam persaingan menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan. Harga produk akan menjadi alasan mengapa konsumen memilih produk pada suatu usaha. UMKM Catering Pawon Gusti menawarkan harga yang mampu bersaing dengan pesaingnya. Pemberian harga tidak tinggi atau mengambil untung sebanyak-banyaknya jadi sesuai dengan harga pasaran. Dengan demikian, Pawon Gusti tidak membanting harga yang dapat menjatuhkan pihak lain. Sesuai dengan tanggapan dari Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Harga yang produk Pawon Gusti yang ditawarkan cukup bersaing dengan usaha catering yang lain. Kita tidak mengambil laba dengan sebanyak mungkin tetapi harga nya umum tidak membanting harga penjual lainnya. Kita mematok harga ya disesuaikan juga dengan pasaran jadi tidak menawarkan dengan harga yang tinggi. Selain itu dari sisi harganya, misal dari pelanggan itu sekiranya belum mampu dengan harga produk kita yang ingin dipesan maka kita menyesuaikan kira-kira sana maunya budget berapa jadi pelanggannya biar enak.”¹⁸⁰

¹⁸⁰ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 17 November 2021

Pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan Mbak Nuning selaku karyawan: “Harga produk disini itu bersaing dengan yang lain, maksudnya tidak tinggi-tinggi banget dan nggak rendah-rendah banget ngikutin pasar lah.”¹⁸¹

Kemudian Mbak Ratu juga menambahkan:

“Untuk harganya kita bisa menyesuaikan budget dari konsumen. Konsumen bisa menentukan budget mereka dan dapat fasilitas lagi untuk bisa milih menu atau kue yang mau dipesan. Jadi penyesuaian harga dengan konsumen memudahkan dalam memesan dikita juga. Intinya dari segi harga kita mampu bersaing dengan yang lain.”¹⁸²

Dari hasil wawancara pernyataan pemilik dan kedua karyawan sesuai dimana harga yang diberikan itu sesuai dengan pasar atau mampu bersaing. Harga yang diberikan tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah. Harga yang diberikan disesuaikan dengan kemampuan budget konsumen. Konsumen dapat menyebutkan budget yang dimiliki kemudian pihak catering akan memberitahukan menu yang dapat dipesan sehingga hal ini akan memudahkan konsumen.

Perihal harga, berikut pernyataan dari Ibu Juwita selaku konsumen: “Harganya sudah sesuai dengan kualitasnya mbak.”¹⁸³

Mbak Aisah selaku konsumen juga menambahkan:

“Harga produk disini sesuai dengan kantong saya mbak dengan kemampuan saya, apalagi kan ya bisa disesuaikan dengan

¹⁸¹ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 22 November 2021

¹⁸² Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

¹⁸³ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

berapa dana yang dimiliki konsumen. Pemilik maupun karyawannya akan memberikan pencerahan gitu mbak kalau untuk acara seperti ini jumlahnya segini dan dananya segini dapatnya menu ini.”¹⁸⁴

Kemudian, Mbak Merya selaku konsumen juga menerangkan pendapatnya perihal harga: “Harga produk sesuai dengan kualitas produk makanan yang diberikan. Istilahnya ada harga ada kualitas.”¹⁸⁵ Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga konsumen, dapat diketahui harga yang diberikan sesuai dengan kualitas yang diberikan dan sesuai dengan kemampuan konsumen sebab dapat disesuaikan dengan budget yang dimiliki konsumen. Pemilik dan karyawan menjelaskan untuk dana sekian produk yang didapat adalah produk tertentu dengan menu tertentu pula sehingga juga akan disesuaikan dengan kemauan dan dana konsumen.

3) Tempat

Tempat usaha menjadi salah satu penunjang agar usaha dapat mudah dikenal dan dijumpai oleh masyarakat. UMKM Catering Pawon Gusti memiliki tempat usaha yang strategis dekat dengan fasilitas umum yaitu terminal Trenggalek sehingga mudah dijangkau atau dijumpai, sesuai dengan penjelasan Ibu Endah selaku pemilik usaha:

¹⁸⁴ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

¹⁸⁵ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

“Tempat Pawon Gusti dekat dengan terminal bus Trenggalek ya, jadi kalau misal ada konsumen yang kesini enak patokannya tinggal dari terminal bus ke utara masuk ketimur sudah ketemu banner Pawon Gusti didepan. Selain itu, Pawon Gusti sudah mendaftarkan lokasi di google maps. Dalam persaingan memang tempat usaha Pawon Gusti ini tidak jauh dengan pesaing kan wilayah perkotaan jadi ya tidak terlalu jauh jaraknya dengan penjual-penjual makanan lainnya.”¹⁸⁶

Penjelasan tersebut didukung oleh pernyataan dari Mbak Nuning, beliau mengatakan:

“Tempat Pawon Gusti mudah ditemui karena dekat terminal bus ya jadi kalau ada konsumen mau dateng langsung dikasih tau arahnya dari terminal bus langsung bisa ketemu. Sampai sini nanti tempat pelayanan juga sangat nyaman kita sediakan air juga jadi siapapun konsumen yang datang dapat mengambil air kemasan itu lo dek.”¹⁸⁷

Kemudian, tanggapan mbak Ratu yaitu:

“Dari segi tempat kita buat senyaman mungkin ya, bersih juga didepan kita sediakan sofa agar konsumen yang mau pesan belum mau masuk kerumah ya bisa duduk santai. Lokasi Pawon Gusti ini berada ditengah kota jadi mudah diakses semua kalangan dan strategis ya letaknya.”¹⁸⁸

¹⁸⁶ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 17 November 2021

¹⁸⁷ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 22 November 2021

¹⁸⁸ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

Hal ini diperkuat dengan dokumentasi tempat UMKM Catering Pawon Gusti yang bersih:

Gambar 4.4
Tempat UMKM Catering Pawon Gusti yang bersih dan nyaman



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan
Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan kedua karyawan dapat dipahami bahwa tempat usaha UMKM Catering Pawon Gusti mudah diakses sebab letaknya yang strategis berada di wilayah perkotaan dan bisa dilewati oleh kendaraan beroda dua maupun beroda empat. Selain itu, untuk mempermudah menemukan lokasi usaha terdapat banner dan ada link google maps yang dapat dikirimkan oleh pihak usaha. Dengan demikian, konsumen yang datang tidak sulit menemui tempat usaha. Tempat usaha juga bersih dan nyaman karena terdapat fasilitas sofa yang diberikan diteras juga air minum yang dapat diambil oleh siapapun yang datang.

Kemudian, Ibu Juwita selaku konsumen juga memberikan tanggapannya perihal tempat usaha:

“Tempat catering ini mudah ditemukan soale ya didepan rumahnya itu sudah ada tulisannya bannernya gitu dan

tempatya itu bersih kalau namu disini kan ya nyaman mbak biarpun tempat produksinya sama tetapi pelayanannya didepan dan itu bersih tidak berceceran.”¹⁸⁹

Pernyataan tersebut selaras dengan penjelasan Mbak Aisah, yakni:“Pawon Gusti ini tempatnya nyaman ya dan bersih apalagi depannya sawah jadi ya sejuk gitu kesannya, esis lah mbak istilahnya. Mudah diakses juga naik mobil maupun motor.”¹⁹⁰ Pernyataan Ibu Juwita dan Mbak Aisah diperkuat dengan penjelasan Mbak Merya selaku konsumen juga, beliau mengatakan:

“Tempat Catering Pawon Gusti sangat mudah dijumpai bahkan yang masih mau mencari sangat mudah menemukan karena di depan itu kan ada tulisannya ya, tempatnya bersih parkirnya luas.”¹⁹¹

Berdasarkan pernyataan dari ketiga konsumen, tempat UMKM Catering Pawon Gusti dianggap bersih dan nyaman serta mudah ditemui. Tempat mudah diakses memiliki lahan parkir yang memadai dan didepan lokasi usaha terdapat banner yang menyatakan bahwa disitulah tempat catering Pawon Gusti.

Berdasarkan pengamatan peneliti, tempat usaha Catering Pawon Gusti merupakan tempat yang bersih dan tidak kotor. Sisa bahan yang digunakan dalam produksi tidak berserakan. Tempat pelayanan kepada konsumen yaitu teras depan dan ruang tamu selalu bersih dan

¹⁸⁹ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

¹⁹⁰ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

¹⁹¹ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

rapi. UMKM Catering Pawon Gusti juga mudah dijumpai karena dekat dengan terminal bus Trenggalek yang dilewati banyak kendaraan. Memang benar bahwa UMKM Catering Pawon Gusti telah terdaftar di google maps dan di sosial media instagramnya juga sudah dicantumkan link google maps tersebut.

4) Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh UMKM Catering Pawon Gusti bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan sebaik mungkin, seperti penjelasan Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Pelayanan yang kita berikan sebaik mungkin karena kembali lagi kita mengedepankan kepuasan pelanggan mulai dari pemesanan sampai pengantaran produk. Chat yang masuk kita respon secepat dan sesopan mungkin. Produk yang kita berikan adalah produk dengan kualitas bagus kita nggak milih-milih konsumen.”¹⁹²

Pernyataan Ibu Endah didukung oleh pendapat Mbak Nuning selaku karyawan, yakni:

“Pelayanan kita itu bersikap sopan ya kepada konsumen dari manapun. Kita menjaga agar orang itu bisa merasa dihargai, bisa merasakan oh pelayanan di Pawon Gusti sangat berkesan ya sangat baik, seperti itu sih mbak.”¹⁹³

Kemudian ditambah dengan penjelasan dari Mbak Ratu:

“Pelayanan yang diberikan ramah gitu semua disini orangnya ramah-ramah mbak. Jadi kesan konsumen itu juga baik terhadap kita kalau pelayanannya pun baik ramah. Kita juga melayani

¹⁹² Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 17 November 2021

¹⁹³ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 22 November 2021

dengan tata bahasa yang sopan dan tidak kasar dengan konsumen.”¹⁹⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan kedua karyawan dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan pihak Pawon Gusti kepada konsumen adalah pelayanan yang terbaik dengan mengutamakan kesopanan dan sikap ramah. Pada setiap perkataan juga tidak kasar. Pelayanan baik yang diberikan untuk mencapai kepuasan konsumen sebab konsumen akan merasa dihargai dan menimbulkan kesan yang baik. Pelayanan yang diberikan mulai dari merespon dengan baik pada tahap pemesanan sampai pada penghantaran produk. Pelayanan terbaik diberikan kepada seluruh konsumen tidak condong kepada konsumen satu atau beberapa saja.

Untuk memastikan pelayanan yang diberikan baik, maka peneliti juga menanyakan kepada konsumen, Ibu Juwita menjelaskan:

“Pelayanannya sangat baik ya mbak, baiknya itu ramah, murah senyum, kalau ditanya-tanya nyambung dan memberikan solusi kepada konsumen seperti saya ketika bimbang memilih produk dan ngajakin ngobrol juga jadi saya kalau ada acara lagi tidak sungkan gitu mbak.”¹⁹⁵

Sesuai dengan pernyataan Mbak Aisah, beliau mengatakan:

“Masalah pelayanan ya pasti layanannya sangat baik. Saya setiap kesini dilayani dengan ramah dan ditanya dengan detail apakah keperluan saya. Saya tidak sungkan karena memang orang-orang disini tidak nyungkani. Halus ketika ngomong.”¹⁹⁶

¹⁹⁴ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

¹⁹⁵ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

¹⁹⁶ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

Selaras dengan pernyataan Mbak Merya selaku konsumen: “Pelayanannya sangat baik, Bu Endah dan karyawan-karyawannya sangat ramah.”¹⁹⁷ Dari hasil wawancara dengan ketiga konsumen sesuai dengan tanggapan dari pihak internal perusahaan dimana pelayanan yang diberikan baik. Konsumen dilayani dengan ramah dan murah senyum. Pihak Pawon Gusti juga memberikan solusi kepada konsumen dalam menentukan pilihan produk.

Dari paparan data mengenai susasana persaingan usaha jasa boga atau catering di Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek dapat disimpulkan bahwa suasana pesaingan bisnis bisa dibilang sangat ketat atau ramai karena memang Desa Surondakan berada di pusat Kota Trenggalek sehingga bisnis jasa boga ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Terlebih lagi wilayah yang dekat dengan kantor pemerintahan, rumah sakit, sekolah, dan sejenisnya maka ketika ada acara pihak-pihak tersebut membutuhkan catering untuk mencukupi kebutuhan konsumsinya. Meskipun suasana persaingan yang ketat, pelaku-pelaku usaha jasa boga atau catering di Desa Surondakan bersaing dengan sehat tidak merugikan pihak lain.

Dengan ketatnya persaingan, kondisi atau posisi UMKM Catering Pawon Gusti berada dalam posisi yang tetap baik dan bahkan menjadi lebih baik. UMKM Catering Pawon Gusti tetap mempertahankan keeksiannya ditengah persaingan yang ada. Cara UMKM Catering Pawon Gusti dalam menghadapi persaingan bisnis yaitu dari segi pihak yang bersaing dimana pihak pemilik usaha dan

¹⁹⁷ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

karyawan menjadikan persaingan sebagai acuan untuk menjadi lebih maju dan termotivasi dengan baik, tidak ada niat untuk menjatuhkan pesaing apalagi menggunakan cara yang kotor. Pihak Pawon Gusti menganggap persaingan sebagai hal yang wajar dan menjadi yang terbaik dengan cara yang halal, tidak merugikan orang lain, agar usaha penuh berkah.

Kemudian cara menyikapi persaingan dari segi cara bersaing dimana UMKM Catering Pawon Gusti mengutamakan kepuasan konsumen, mengutamakan kejujuran atau transparansi atas kondisi kualitas produk dan harga dari awal sehingga tidak mengecewakan konsumen, persaingan yang sehat dimana bersaing secara sehat dengan tidak menjatuhkan pihak manapun, dan menerapkan prinsip keadilan dimana memperlakukan konsumen dengan sikap yang sama tidak memandang konsumen dari kalangan manapun.

Kemudian cara menyikapi persaingan dari segi kondisi produk yang dipersaingan. Pertama dari produknya, produk berbagai jenis macamnya mulai dari nasi kotak, nasi tumpeng, bento, kue basah, kue kering, dan lain sebagainya. Produk terjamin kehalalannya, higienisnya, dan kualitas produk yang diberikan baik sebab diolah dengan bahan baku yang segar dan menyajikan rasa masakan yang enak. Kedua dari harganya, harga produk di UMKM Catering Pawon Gusti tidak membanting harga pasar dimana produk ditawarkan dengan harga yang sesuai dengan pasar dan mampu bersaing. Ketiga

dari tempatnya, tempat usaha merupakan lokasi yang strategis sehingga mudah dijangkau oleh konsumen. Tempat bersih dan nyaman. Keempat dari pelayanannya, pelayanan yang diberikan baik sopan dan ramah dan mampu menjawab konsumen yang membutuhkan solusi atas pemilihan produk.

2. Paparan Mengenai Penerapan Strategi Diferensiasi untuk Menciptakan Keunggulan Kompetitif pada UMKM Catering Pawon Gusti

Strategi diferensiasi sangat penting diterapkan dalam suatu usaha agar mampu untuk menciptakan keunikan atau karakteristik penawaran yang dimiliki. Pada UMKM Catering Pawon Gusti, juga menerapkan strategi diferensiasi karena menjalankan bisnis jasa boga banyak pesaingnya sehingga semaksimal mungkin membuat ciri khas ataupun keunikan pada produk yang dihasilkan agar sulit ditiru oleh pesaing. Sesuai dengan penjelasan Ibu Endah selaku pemilik usaha mengenai perlunya menerapkan strategi diferensiasi:

“Ya menurut saya perlu diterapkan ya, karena UMKM jasa boga ini banyak ya pesaingnya jadi sebisa mungkin menerapkan strategi diferensiasi sebaik mungkin yaitu dengan menciptakan keunikan pada produk kita agar tidak ditiru oleh orang lain dan orang-orang itu ketika pesan disini bisa merasakan ciri khas nya kita itu apa.”¹⁹⁸

Perihal strategi diferensiasi apa saja yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti, Bu Endah mengatakan: “Diferensiasi produknya,

¹⁹⁸ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

pelayanan, personal, saluran distribusi, dan juga citra.”¹⁹⁹ Berdasarkan hasil wawancara tersebut, UMKM Catering Pawon Gusti memang menerapkan strategi diferensiasi agar konsumen yang datang dapat merasakan keunikan produk atau ciri khas produk yang dimiliki. Adapun macam strategi diferensiasi yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti, yaitu:

a. Diferensiasi Produk

Strategi diferensiasi produk yang diterapkan dalam UMKM Catering Pawon Gusti, yaitu:

1) Desain produk

Strategi yang pertama yaitu dengan mengoptimalkan desain produk semenarik mungkin. Desain produk yaitu dengan adanya keberagaman bentuk produk, desain kemasan dengan banyak jenis pilihan kemasan seperti kardus, mika, besek, serta nampan dari anyaman bambu, kemudian desain penataan produk yang di desain dengan secantik mungkin agar tetap terlihat bersih dan rapi. Sesuai yang dijelaskan oleh Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Diferensiasi produk dari sisi desain, kita ciptakan desain produk yang semenarik mungkin, bentuk produk yang kita buat itu menarik artinya kan kita menciptakan berbagai macam bentuk, misalnya nasi bento membentuk karakter, untuk tumpeng kita bisa mengerjakan bentuk tumpeng dari konsumen keinginannya bagaimana. Kemudian dari sisi desain kemasannya, kita itu ada pilihan kemasan kita juga mengusung konsep tradisional dengan kemasan besek yang dari anyaman itu. Kue basah yang biasanya juga dibuat sebagai hantaran nah itu bisa kita kemas itu menggunakan anyaman bambu lalu ditutup bisa pakai mika atau mungkin pakai anyaman juga kalau

¹⁹⁹ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

seperti itu jadi kan menarik ya dek, nanti diluar kemasannya juga kita hias dengan pita dan bunga plastik. Kemudian dari desain penataan produknya dek, produk yang kita hasilkan itu memiliki tampilan yang semenarik mungkin artinya natanya cantik kemudian higienis sampai ke tangan konsumen. Dengan desain yang menarik kan dapat membedakan Pawon Gusti dari pesaingnya kan ya dek, dapat mempunyai ciri khas.”²⁰⁰

Kemudian, Mbak Nuning selaku karyawan juga memberikan tanggapannya:

“Ya kita mengunggulkan produk membedakan produk dari pesaing itu dari desain produk yang kita buat. Kemasan produk kita desain dengan menarik ya kalau untuk acara tertentu kayak hantaran kita tambah pita dan ornamen-ornamen lainnya. Misal produk tumpeng kita hias sesuai tema nya kita kasih bunga-bunga dari sayuran. Semua produk memiliki desain kemasan yang menarik penataan produknya pun juga serapi mungkin bahkan dari sesuatu hal yang kecil misalnya penaruhan timun pun ya kita sangat perhatikan.”²⁰¹

Mbak Ratu menambahkan tanggapan perihal desain produk, yaitu:

“Kita punya desainnya itu menyesuaikan trend tidak hanya itu-itu saja tergantung acaranya ya mbak kalau dikantor ya seformal mungkin kalau desain produk seperti acara ulang tahun, tedak sinten, aqiqah itu ya desainnya macem-macem ya baik bentuk olahan produknya maupun desain pada kemasannya. Kita juga terima request desain dari konsumennya. Kita punya banyak macam bentuk menu juga kita banyak olahan menu-menu yang jarang dijumpai di catering lain khususnya di Trenggalek.”²⁰²

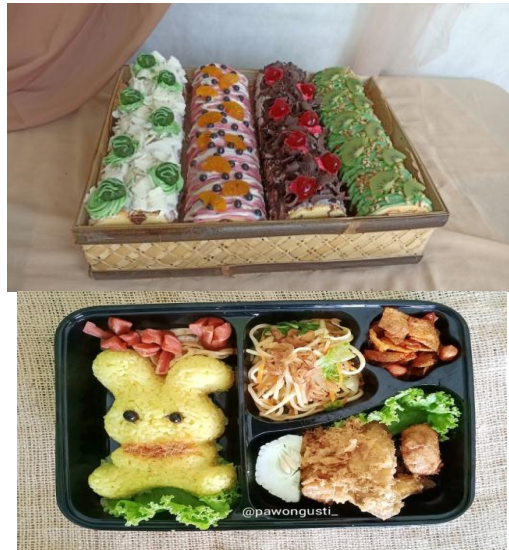
Pernyataan tersebut diperkuat dengan dokumentasi desain produk UMKM Catering Pawon Gusti:

²⁰⁰ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²⁰¹ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²⁰² Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

Gambar 4.5
Bentuk Produk yang Menarik



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan
Trenggalek Kabupaten Trenggalek

Gambar 4.6
Desain Kemasan Produk





Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

Gambar 4.7
Desain Penataan Produk



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan kedua karyawan dapat diketahui bahwa desain produk semenarik mungkin menjadi salah satu strategi diferensiasi produk yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti. Bentuk produk dari Pawon Gusti sangat beragam dan mampu untuk membuat bentuk produk yang berbeda dengan produk pesaing. Bentuk produk yang dilakukan

misalnya pada nasi bento nasinya dibuat bentuk karakter-karakter lucu, kemudian bentuk tumpeng bisa sesuai dengan permintaan konsumen dapat membuat berbagai bentuk tumpeng.

Selain bentuk produk yang dihasilkan Pawon Gusti juga menerapkan desain kemasan dengan semenarik mungkin. Kemasan yang dapat dipilih konsumen mulai dari kardus, mika dengan berbagai ukuran, besek bambu, serta nampan kotak dari anyaman bambu. Untuk acara tertentu biasanya produk kue basah yang dijadikan untuk hantaran pernikahan kemasan dihiasi oleh pita dan bunga plastik agar tampak lebih menarik. Untuk kemasan dimika yang biasanya diisi kue basah dikasih alas kertas kue yang berwarna putih sehingga akan terlihat lebih menarik. Bentuk produk yang dihasilkan untuk acara seperti tedak sinten, ulang tahun, aqiqah akan di desain lebih menarik dibandingkan untuk acara kantor yang formal.

Kemudian desain dari penataan produk, olahan menu atau masakan yang dikemas harus ditata dengan serapi mungkin dan bersih. Penataan produk sangat memperhatikan aspek sekecil apapun seperti penaruhan bawang goreng diatas nasi dan peletakan timun. Dalam penataannya nasi kotak, ditambahkan sayuran selada agar berkesan segar. Dengan penataan yang bagus, produk yang dihasilkan terlihat lebih cantik. Dengan desain yang menarik maka UMKM Catering Pawon Gusti dapat mempunyai ciri khas yang membedakan dengan pesaingnya.

Berdasarkan pengamatan peneliti, desain produk UMKM Catering Pawon Gusti memang sangat menarik. UMKM Catering Pawon Gusti dapat menghasilkan bentuk produk nasi bento dengan karakter seperti karakter panda, kemudian juga dapat mengerjakan pesanan tumpeng dengan berbagai bentuk dan bentuk kue basah yang menarik seperti kue talam berbentuk mawar lalu kue semar mendem berbentuk bunga mawar, dan juga kue tok yang berbentuk buah-buahan seperti jeruk dan jambu. Untuk kemasan, memang UMKM Catering Pawon Gusti menyediakan pilihan kemasan mulai dari kardus, mika, bahkan anyaman bambu. Peneliti juga mengamati proses pengemasan dimana produk yang dihasilkan memiliki desain kemasan yang menarik ketika ada pesanan kue untuk acara pernikahan kemasan dikasih pita dan bunga serta kue nya pun juga disusun secara bagus. Produk-produk yang dihasilkan oleh UMKM Catering Pawon Gusti memang sangat menarik, bersih, dan rapi. Peneliti sendiri menganggap bahwa Produk UMKM Catering Pawon Gusti memiliki perbedaan dengan produk-produk pesaing karena memang nilai keindahan dalam pengemasan dan penataan produk sangat ditonjolkan.

2) Mutu atau kualitas produk

Strategi selanjutnya dalam diferensiasi produk yaitu selalu mengutamakan kualitas produk. Pihak Pawon Gusti selalu menjaga kualitas produknya mulai dari rasa, nilai gizi, higienis, dan

kehalalannya. Produk dibuat dengan bahan baku yang berkualitas sehingga hasil pengolahan produknya pun juga memiliki kualitas bagus. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Kemudian strategi diferensiasi produk yakni mengutamakan mutu atau kualitas produknya dek. Disini itu kita sangat menjaga kualitas produknya ya dek, dari rasanya, nilai gizinya, ke higienisannya, dan kehalalannya. Produk kita buat dengan bahan baku yang berkualitas yang segar kita masak itu belanja produk pagi harinya di pasar atau kemarin sorenya gitu dikirim oleh pemasok langsung kita olah langsung dimasak. Resep masakannya pun kita tidak mengurang-ngurangi dek, artinya ya sesuai dengan resep yang sudah kita gunakan tidak mengurangi takaran bumbu atau apapun dan rasanya akan tetap sama akan tetap enak.”²⁰³

Mbak Nuning selaku karyawan memberikan tanggapannya perihal diferensiasi produk melalui mutu atau kualitas produk, beliau menjelaskan:

“Mutu atau kualitas produk itu hal yang sangat penting. Kita Pawon Gusti memaksimalkan kualitas produk dari segi rasanya, kebersihannya, kesehatannya ya. Pada produksi langkah-langkah pengolahan sangat kita tekankan agar sesuai dengan kemauan pemilik sebagai pengaturnya agar hasil masakannya pun juga enak gitu lo. Tidak ada karyawan yang mengerjakan olahan masakan atau membuat produk dengan caranya sendiri karena ya di Pawon Gusti punya standar operasionalnya sendiri dan itu harus diterapkan oleh semuanya yang kerja disini.”²⁰⁴

Mbak Ratu sebagai karyawan menambahkan:

“Kualitas produk Pawon Gusti itu tetap berkualitas dan semakin kesini semakin berkualitas kan ya sumber daya manusia nya disini kemampuannya semakin meningkat peralatannya pun dan

²⁰³ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²⁰⁴ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

mesinnya pun juga mengikuti zaman jadi kualitasnya itu semakin baik.”²⁰⁵

Dari pendapat pemilik usaha dan kedua karyawan dapat disimpulkan bahwa memaksimalkan mutu atau kualitas produk menjadi strategi diferensiasi pada UMKM Catering Pawon Gusti. Kualitas produk yang dijaga dari segi rasanya, nilai gizinya, kehygienisannya, dan kehalalannya. Produk diolah dari bahan baku berkualitas dan segar sehingga produk yang dihasilkan memiliki mutu yang baik. Pengolahan produk atau langkah-langkah produksinya dilakukan sesuai prosedur. Resep yang digunakan adalah resep dari pemilik dan tidak pernah dirubah takaran bumbunya. Kualitas produk yang dihasilkan akan sesuai dengan harapan konsumen dan permintaan konsumen. Menjaga kualitas produk sebaik mungkin membuat UMKM Catering Pawon Gusti tetap menjadi pilihan konsumen.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, bahwa pemilik usaha turun langsung pada proses produksi sehingga kinerja karyawan juga tetap dalam pantauan pemilik usaha. Proses produksi dilakukan dengan fleksibel dimana karyawan dapat membantu dalam proses-proses yang sedang dikerjakan. Proses produksi dilakukan sesuai dengan anjuran dan arahan pemilik usaha sehingga produk yang dihasilkan tidak gagal dan selesai tepat waktu. Proses pengolahannya

²⁰⁵ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

pun juga sesuai waktunya tidak produk hasil kemarin yang digunakan tetapi semua diolah berdasarkan tanggal pemesanan yang diminta konsumen. Bahan baku yang digunakan adalah bahan baku segar yang baru dibelanjakan dari pasar atau datang dari pemasok. Proses pengolahan bahan baku juga ditempat yang bersih.

c) Harga produk

Strategi diferensiasi selanjutnya yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti adalah harga produk. Pawon Gusti memang sudah mematok harga di produk-produknya tetapi dapat disesuaikan dengan kemampuan konsumen. Ketika konsumen memiliki kemampuan budget atau dana tertentu, pihak catering akan dapat memberikan solusi menu apa yang dapat dipesan dengan budget konsumen tersebut. Sesuai yang dijelaskan oleh Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Kemudian strategi diferensiasi produk yaitu menawarkan harga produk sesuai dengan kemampuan konsumen, kita disini memang sudah mematok harga ya dek misalnya untuk nasi kotak kita kasih harga sekian sekian dengan lauk ini tetapi jika konsumen memiliki budget yang dibawah harga patokan ya kita tetap layani, kita tunjukan lah ini menunya dengan harga segitu bu, misalnya seperti itu jadi konsumen itu akan lega akan tetap bisa memesan produk dikita.”²⁰⁶

Mbak Nuning selaku karyawan juga memberikan tanggapan perihal harga produk:

“Kita menekankan kualitas yang baik tetapi dengan harga yang mampu bersaing mbak. Disini harga produknya ya bisa

²⁰⁶ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

disesuaikan dengan budget yang dimiliki konsumen. Misal konsumen mau pesan nasi kotak tetapi budgetnya sekian maka kita akan memberikan list menu yang dapat dipilih dengan budget segitu.”²⁰⁷

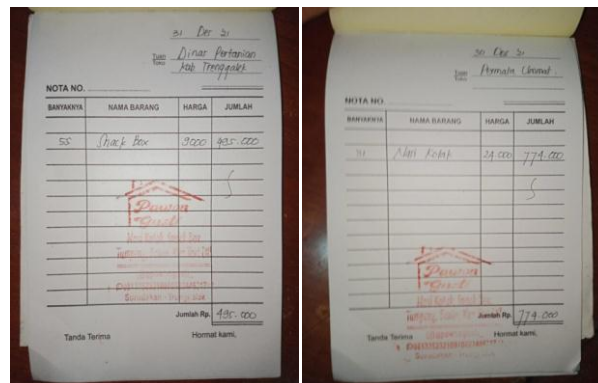
Tanggapan tersebut didukung oleh pernyataan Mbak Ratu, yaitu:

“Harga produk disini mengikuti pasar dan tidak berbeda jauh dengan pesaing, jadi ketika konsumen mendapatkan kualitas produk yang bagus dan harganya juga yang tidak terlalu tinggi itu sih akan menjadi kepuasan tersendiri.”²⁰⁸

Hal ini diperkuat dengan dokumentasi nota harga UMKM

Catering Pawon Gusti:

Gambar 4.8
Nota pembayaran UMKM Catering Pawon Gusti



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan kedua karyawan dapat disimpulkan strategi diferensiasi produk yang diterapkan oleh UMKM Catering Pawon Gusti yaitu harga produk

²⁰⁷ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²⁰⁸ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

dapat menyesuaikan dengan kemampuan konsumen. Misalnya konsumen datang ingin memesan nasi kotak dari Pawon Gusti sendiri sudah ada harga nasi kotak berapa sampai berapa tetapi bisa menyesuaikan terlebih dahulu dengan kemampuan dana yang dimiliki oleh konsumen dan diberikan solusi list menu. Harga produk sesuai dengan pasaran sehingga mampu bersaing tetapi kualitasnya tetap dijaga dengan baik.

Untuk memperkuat penjelasan strategi diferensiasi produk oleh pemilik dan karyawan UMKM Catering Pawon Gusti, peneliti juga menanyakan perihal perbedaan produk Pawon Gusti dibandingkan dengan pesaing kepada Ibu Juwita selaku konsumen, beliau menyatakan:

“Saya rasa produk disini itu berbeda ya mbak lebih unik rapi terus cantik gitu. Terus bisa membuat produk sesuai permintaan hasilnya juga menarik cantik. Kualitasnya bagus, rasanya enak, pengemasannya rapi. Kemasan kue itu kan saya pakai mika ya dulu pesan itu ya bagus dilihat dari luar mika bening gitu dan ada alasnya juga jadi ya nggak mika langsung ditaruh jajanan gitu enggak. Harganya juga pas bagi saya mbak.”²⁰⁹

Ibu Juwita juga menjelaskan perihal Pawon Gusti sudah memenuhi permintaan dengan baik, beliau menyatakan: “Catering ini memenuhi pesanan saya dengan sangat baik. Mulai saya pesan menu masakan, kue itu produk yang saya terima itu juga sesuai dengan pemesanan awal.”²¹⁰ Kemudian konsumen lainnya yaitu Mbak

²⁰⁹ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

²¹⁰ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

Aisah juga memberikan tanggapannya perihal perbedaan produk dengan pesaing:

“Produk disini itu bersih mbak, rapi. Kemasannya juga aman dan tidak kotor. Biasanya kan ada ya kalau kita dapat nasi kotak terus lauknya minyaknya itu kemana-mana tapi kalau disini tidak. Kalau buat kue itu unik-unik bentuknya mbak buat kue thok itu juga dibentuk buah-buahan.”²¹¹

Mbak Aisah menjelaskan perihal pemenuhan permintaan oleh UMKM Catering Pawon Gusti: “Produknya itu sesuai dengan pesanan. Jumlahnya juga sesuai dan sampai sekarang saya belum pernah komplain mbak.”²¹² Mbak Merya yang juga selaku konsumen juga menjelaskan perihal perbedaan produk UMKM Catering Pawon Gusti dibandingkan pesaing, beliau mengatakan:

“Produknya unik menarik, bentuk-bentuknya juga menarik pokoknya ditata dengan pas mbak jadinya kayak lapar mata bagi yang lihat produk-produknya itu. Terus untuk kemasannya kan kita bisa milih mau kemasan apa gitu dan pihak sini pun bisa cari kemasan yang diinginkan.”²¹³

Kemudian Mbak Merya juga mengatakan perihal pemenuhan permintaan oleh UMKM Catering Pawon Gusti: “Ya tentu memenuhi permintaan saya dengan baik sesuai apa yang saya pesan.”²¹⁴

²¹¹ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

²¹² Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

²¹³ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

²¹⁴ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

Dari hasil wawancara dengan ketiga konsumen dapat disimpulkan bahwa produk yang dihasilkan UMKM Catering Pawon Gusti memang memperhatikan kualitas dan pengemasannya dan ini yang dianggap berbeda dengan pesaingnya. Konsumen beranggapan bahwa produk yang dihasilkan rapi atau bersih dan menarik selain itu bentuk produk yang unik. UMKM Catering Pawon Gusti juga dapat memenuhi permintaan konsumen dengan baik sesuai dengan pemesanan di awal. UMKM Catering Pawon Gusti dapat memberikan pilihan atau opsi kemasan kepada konsumen serta dapat menyediakan kemasan produk yang konsumen inginkan.

b. Diferensiasi Kualitas Pelayanan

Berikut merupakan strategi diferensiasi kualitas pelayanan yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti:

1) Pengantaran

UMKM Catering Pawon Gusti memberikan pelayanan tambahan atas produk yang dihasilkan. Strategi yang pertama yaitu layanan tambahan dalam hal pengantaran produk ke konsumen secara tepat waktu dan kondisi produk yang tetap baik. Pengantaran produk ke konsumen diusahakan sampai ke lokasi tujuan sebelum waktu yang telah ditentukan pada awal pemesanan. Pengantaran produk menggunakan mobil grab. Produk yang akan diantar ditata dengan seaman mungkin sehingga produk tidak akan rusak sampai ke tempat konsumen. Sesuai dengan pernyataan Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Kita melayani pengantaran pesanan. Pengantaran produk ke konsumen harus sampainya tepat waktu dan produk dalam kondisi yang baik ya dek. Kita sangat mengusahakan produk sampai ke lokasi konsumen itu setengah jam sampai satu jam sebelum waktu pemesanan yang ditentukan. Kalau diantar kita menggunakan roda 4 pesan grab, Alhamdulillah sampai saat ini pengantaran produk selalu sampai di konsumen tepat waktu. Jika mengantar pesananan sedikit ya menggunakan motor gitu dua orang dek. Kita selalu menata produk dengan aman ya agar tidak rusak.”²¹⁵

Pernyataan pemilik usaha didukung oleh penjelasan Mbak

Nuning selaku karyawan:

“Untuk pengantarannya biasanya konsumen ada yang diambil ada juga yang bisa diantar, kita kan belum punya kendaraan pribadi roda 4 jadi ya kita menggunakan grab mobil. Rumah konsumen jauh juga tetap bisa diantar maksudnya jauh itu bukan wilayah Trenggalek Kota, itu dianternya dengan grab mobil ya sebelumnya sesuai kesepakatan dengan konsumen saja mau dianter atau diambil sendiri kerumah. Produk yang diantar itu kita kemas dengan serapet mungkin jadi masih terjaga kualitasnya sampek tujuan.”²¹⁶

Kemudian Mbak Ratu selaku karyawan juga memberikan

keterangannya perihal pelayanan pengantaran, beliau mengatakan:

“Untuk pengantarannya kita melayani di semua wilayah di Trenggalek di kecamatan manapun di Kecamatan Dongko, Suruh itu kita juga pernah mengantar kesana. Kita upayakan pengantaran sampai di tempat konsumen tepat waktu jangan sampai telat kalau telat kan ya mengecewakan sananya ya mbak. Produknya yang dikirim pun harus dalam kondisi yang baik kita natanya pengiriman itu dengan teliti biar jumlahnya tidak kurang tidak ada yang tertinggal juga.”²¹⁷

²¹⁵ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²¹⁶ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²¹⁷ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

Hal ini diperkuat dengan dokumentasi pengantaran produk
UMKM Catering Pawon Gusti:

Gambar 4.9
Pengantaran Produk ke Konsumen



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan
Trenggalek Kabupaten Trenggalek

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha dan kedua karyawan dapat diketahui bahwa UMKM Catering Pawon Gusti menerapkan strategi difernsiasi layanan yaitu pengantaran dimana UMKM Catering Pawon Gusti memberikan layanan tambahan pengantaran produk ke konsumen secara tepat waktu dan produk tetap dalam kondisi yang baik. UMKM Catering Pawon Gusti dapat mengantar produk ke konsumen dengan menggunakan kendaraan roda 4 apabila pesanan banyak dan menggunakan kendaraan roda 2 apabila pesananan sedikit. Sebenarnya dalam Pawon Gusti produk dapat diantar atau dapat diambil sendiri oleh konsumen.

Dalam pengantaran produk, bekerjasama dengan grab mobil dikarenakan memang Pawon Gusti belum memiliki mobil sendiri. Produk yang diantar dipacking dengan sebaik mungkin agar sampai di konsumen produk tetap dalam kondisi yang baik dan aman. Caranya packing dengan aman yaitu tidak membiarkan kemasan produk terbuka harus tertutup sehingga kualitasnya terjaga. Pengantaran produk harus sampai ke konsumen secara tepat waktu agar tidak mengecewakan konsumen. Sangat diusahakan produk dapat sampai ke konsumen setengah jam atau satu jam sebelum waktu pengantaran yang diminta oleh konsumen.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, UMKM Catering Pawon Gusti memang dapat mengantarkan pesanan konsumen dengan menggunakan roda 4 grab dan mengantar pesananan dengan sepeda motor dan karyawan yang mengantar pesanan tersebut. Peneliti mengetahui secara langsung bahwa memang terdapat pesanan konsumen yang akan diantar dengan keadaan produk di packing atau dikemas dengan sebaik mungkin yang menghindari bocor atau rusak dalam perjalanan. Produk yang akan diambil juga disiapkan dalam kantong-kantong plastik di tata di teras sehingga konsumen langsung dapat mengambil tanpa menunggu lagi.

2) Instalasi

Strategi diferensiasi pelayanan yang diterapkan UMKM Catering Pawon Gusti selanjutnya yaitu instalasi atau pekerjaan dalam

pembuatan produk dilakukan dengan mengikuti standar operasional perusahaan yang telah ada. Dengan mengikuti standar atau aturan proses pengolahan maka akan melakukan pelayanan terbaik ke konsumen dengan menghasilkan produk yang baik. Sesuai dengan penjelasan Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Proses pembuatan produk dijalankan dengan standar operasional usaha ya dek jadi produk yang dipesan itu dilayani diterima dengan baik diolahnya pun dengan baik. Kita semua disini mengerjakan pesanan dengan langkah yang benar saya kan juga ikut produksi dengan semua karyawan jadi memang kerjaan yang kita jalankan itu ya memang apa yang seharusnya dilakukan. Ketika suatu pekerjaan dikerjakan dengan aturan yang ada dengan pedoman yang ada kan hasil produknya juga bagus ya dek.”²¹⁸

Kemudian Mbak Nuning mengutarakan pendapatnya masalah instalasi, yaitu:

“Pekerjaan yang kita lakukan untuk menghasilkan produk itu tidak melenceng ya sesuai dengan aturan yang dibuat Bu Endah selaku pemiliknya. Barang datang langsung proses masak kita gak bisa menimbun barang dan dikerjakan.”²¹⁹

Pernyataan Mbak Nuning didukung oleh tanggapan Mbak Ratu, beliau mengemukakan: “Kita melayani pesanan konsumen mengerjakan produk yang dipesan konsumen itu dengan keadaan bersih ya mbak sesuai dengan prosedurnya. Pengolahan higienis ya mbak.”²²⁰

Dari hasil wawancara dengan pemilik usaha dan kedua karyawan dapat disimpulkan bahwa strategi diferensiasi pelayanan

²¹⁸ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²¹⁹ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²²⁰ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

yang dilakukan oleh UMKM Catering Pawon Gusti adalah instalasi dimana pekerjaan dalam membuat produk, melayani produk yang dipesan oleh konsumen dilakukan dengan mengikuti standar operasional ataupun pedoman yang ada. Proses pengolahan dilakukan dengan langkah yang tepat dan tidak keluar dari aturan yang telah dibuat oleh pemilik usaha. Dengan mengerjakan produk menggunakan standar operasional usaha yang tepat maka hasil pelayanan produknya pun baik. Pengolahan dilakukan secara higienis.

c. Jasa konsultasi

Strategi diferensiasi yang kedua yaitu adanya jasa konsultasi. UMKM Catering Pawon Gusti memberikan pelayanan tambahan kepada konsumen dimana pihak usaha dapat menerima konsultasi dengan konsumen. Konsultasi dilakukan sebelum konsumen membeli produk dikarenakan banyak konsumen yang datang mau memesan produk tetapi masih bimbang produk apa yang akan dipesan. Konsultasi dapat dilakukan secara tatap muka dengan datang langsung ke tempat usaha maupun lewat pesan online. Sesuai penjelasan dari Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Konsumen bisa melakukan konsultasi dulu dengan kita sebelum memesan produk. Banyak ya dek konsumen datang terus minta masukan dari kita misal acaranya apa gitu baiknya menunya apa snacknya apa dan kita juga menerima konsultasi masalah harga. Kalau mereka konsultasi lewat chat ya kita berusaha semaksimal mungkin untuk merespon cepet gitu dek kalau mereka datang kesini ya kan ketemu langsung ngobrol seenak mungkin. Jadi misal dari pelanggan ada unek unek ya

bimbang gitu kita dapat memberikan timbal balik memberikan solusi ya dek disesuaikan dengan keinginan mereka gimana.”²²¹

Pernyataan tersebut ditambah dengan penjelasan mbak Nuning selaku karyawan:

“Konsultasi dengan pelanggan ya kadang kan orang-orang kalau di tanya lewat chat itu ada yang slow respon tapi kalok di Pawon Gusti berusaha secepat mungkin merespon karena ya kita membalikkan keadaan nyoba kalo diri kita yang jadi pelanggan kan ya senang ya kalok dapat responnya cepet kepastiannya cepet dan dari kita sendiri kan kalau cepet responnya cepet diketahui juga kapan pesannya jumlahnya berapa jadi kita bisa langsung persiapan menjadwal kira-kira kapan bahan baku dibelanjakan gitu.”²²²

Kemudian Mbak Ratu menambahkan:

“Kita sangat bisa ya untuk menerima konsultasi dengan seluruh konsumen kita bisa mengarahkan konsumen yang masih ragu mau pesan apa. Kita banyak banget kan ya pilihan menu jadi ya disesuaikan aja dengan kemauan konsumennya.”²²³

Hal ini diperkuat dengan dokumentasi adanya konsultasi tatap muka dengan konsumen:

Gambar 4.10 **Konsultasi dengan Konsumen**



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

²²¹ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²²² Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²²³ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha dan kedua karyawan dapat diketahui bahwa memang UMKM Catering Pawon Gusti menerapkan strategi diferensiasi pelayanan yakni jasa konsultasi kepada seluruh konsumen. Konsultasi biasanya dikarenakan konsumen masih bimbang atau ragu dengan produk apa yang akan dipesan dan juga disesuaikan dengan budget yang dimiliki. Konsultasi dapat dilakukan secara online dan tatap muka datang secara langsung. Ketika konsumen membutuhkan konsultasi secara online lewat chat WhatsApp akan direspon dengan secepat mungkin dan ketika konsultasi tatap muka akan komunikasi senyaman mungkin. Ketika konsultasi dari Pawon Gusti memberikan solusi terbaik atas keraguan konsumen.

Berdasarkan pengamatan peneliti, pihak UMKM Catering Pawon Gusti melayani konsultasi dengan konsumen. Ketika konsumen datang dipersilahkan masuk dan adanya obrolan-obrolan dengan pemilik usaha maupun karyawan mengenai pemesanan produk. Pemilik juga menunjukkan beberapa contoh kemasan atau list menu yang dapat dipesan. Konsultasi dilakukan dengan obrolan santai sampai ditemukan pilihan menu dari konsumen.

Perihal pelayanan yang diberikan oleh UMKM Catering Pawon Gusti, peneliti juga menanyakan kepada konsumen seperti apa perbedaan pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan pesaing, Ibu Juwita selaku konsumen menjelaskan:

“Dari pelayanannya sendiri saya suka karena adminnya itu responnya cepet mbak waktu saya pertama kali pesan disini. Kedua ketika saya datang itu komunikasinya itu baik, ramah jadi saya kalau reques menu misal gitu ya itu sananya nerimanya juga baik. Kalau saya minta masukan ya mbak enakya menunya apa jajannya apa ya buat acara yasinan itu langsung dijelaskan gitu mbak jadi saya itu sangat suka. Saya itu nggak sungkan sungkan untuk pesan lagi pesan lagi.”²²⁴

Kemudian Ibu Juwita juga menjelaskan perihal kualitas pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan konsumen: “Saya rasa layanannya sudah sesuai dengan harapan saya. Cepat tanggap terus juga care gitu, sikapnya ramah-ramah karyawannya juga ramah.”²²⁵

Mbak Aisah selaku konsumen juga memberikan tanggapan mengenai perbedaan layanan yang diberikan oleh UMKM Catering Pawon Gusti:

“Catering disini bisa mengantarkan produk yang saya pesan sampai rumah mbak. Biasanya kan ada ya mbak yang harus diambil sendiri apalagi dalam jumlah yang banyak tapi di Pawon Gusti ini diantar pas waktunya jadi saya tidak cemas saat acara mulai konsumsi belum datang itu sudah pasti sesuai rencana awal.”²²⁶

Kemudian Mbak Aisah menambahkan: “Kualitas layanannya bagus sih ya mbak, saya sudah puas dengan pelayanannya. Tidak pernah mengecewakan saya. Responnya itu baik sopan santun juga.”²²⁷

²²⁴ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

²²⁵ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

²²⁶ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

²²⁷ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

Mbak Merya selaku konsumen juga memberikan pendapatnya mengenai perbedaan pelayanan UMKM Catering Pawon Gusti dibandingkan dengan pesaing:

“Pelayanan yang diberikan kan sangat baik, sini menerima opsi pengantaran pesanan atau pesanan diambil terus yang paling penting yang saya rasakan itu kita bisa ngobrol konsultasi baiknya menu apa apa untuk acara ini. Saya nih pesan untuk acara keluarga diberikan masukan gitu cocoknya apa.”²²⁸

Perihal kualitas pelayanan, Mbak Merya mengatakan: “Sudah sesuai dengan harapan saya, baik ramah-ramah banget.”²²⁹ Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga konsumen diketahui memang perbedaan pelayanan yang dirasakan itu dalam hal pengantaran dan konsultasi dimana konsumen mengatakan produk diantar sampai rumah dengan tepat waktu sesuai dengan perjanjian awal dan juga komunikasi saat membutuhkan masukan itu baik artinya konsultasi disini memang benar-benar diterapkan. Mengenai kualitas pelayanan, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan konsumen yaitu cepat tanggap, perhatian, ramah, dan sopan.

c. Diferensiasi Personalia

Strategi diferensiasi personalia yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti yaitu dengan membedakan keunggulan kualitas

²²⁸ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

²²⁹ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

personal atau sumber dayanya dengan pesaing. Adapun strategi personalia yang diimplementasikan yaitu:

1) Kemampuan

Kemampuan personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti sudah baik dalam mengelola bahan mentah menjadi produk olahan jadi. Personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti juga senantiasa mencari pengetahuan baru atau ilmu baru agar skill yang didapatkan lebih kompeten dan mumpuni lagi. Sesuai yang dijelaskan oleh Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Kita disini selalu meningkatkan kemampuan dek. Kemampuan yang kita miliki disini SDM yang berada di Pawon Gusti baik itu dari pemilik, karyawan produksi semuanya memiliki kemampuan yang baik untuk mengolah bahan mentah menjadi produk jadi. Kita kan juga senantiasa menambah pengetahuan baru ya dek istilahnya ya harus menggali ilmu-ilmu lagi agar usahanya maju agar skill nya tambah kompeten. Kita mengikuti pelatihan-pelatihan diluar yang biasanya diadakan dinas. Skill yang kita miliki baik kan kita dapat mengerjakan pesanan orang itu dengan mudah dan hasilnya baik.”²³⁰

Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat Mbak Nuning selaku karyawan:

“Kami disini yang bekerja itu tentunya memiliki kemampuan dalam menjalankan bisnis catering bisnis yang mengolah masakan makanan jadi yang siap konsumsi. Semua karyawan disini masuk proses produksi. Pemilik pun juga merangkap sebagai koki dimana kegiatan produksi itu juga diawasi langsung oleh pemilik. Kemampuan SDM disini itu mampu untuk mengikuti perkembangan pasar ya mbak ditingkatkan

²³⁰ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

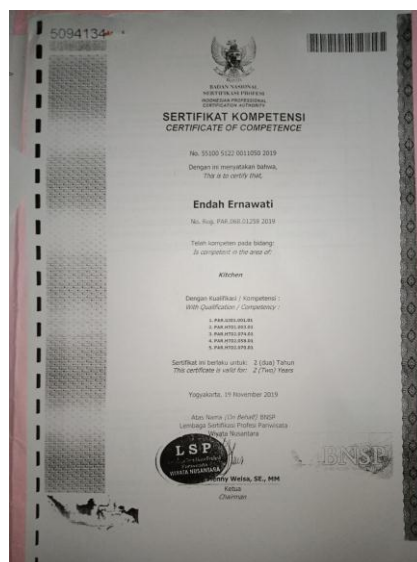
dengan kreativitas sehingga akan menemukan hal-hal baru inovasi produk baru.”²³¹

Kemudian Mbak Ratu juga memberikan tanggapannya, beliau mengatakan:

“Kalau disini kemampuan sumber daya manusianya yang sudah lama berkecimpung di dunia catering juga jadi pengalaman dalam mengolah produk itu ya sudah banyak, disini kemampuan pemilikinya sebagai juru masak sangat baik dan kompeten jadi ya rasa masakannya enak dan dapat menghasilkan berbagai macam jenis produk. Sering ikut pelatihan-pelatihan gitu jadi skill yang dimiliki sudah pasti kompeten.”²³²

Hal ini diperkuat dengan dokumentasi beberapa sertifikat keahlian atau kompetensi pemilik UMKM Catering Pawon Gusti:

Gambar 4.11 **Sertifikat Kompetensi Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti**



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

²³¹ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²³² Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

Gambar 4.12
Sertifikat Kompetensi Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti
dalam Pengolahan Penghidangan Indonesia-Asia



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

Dari hasil wawancara dengan pemilik dan kedua karyawan dapat disimpulkan bahwa strategi diferensiasi personal yang diterapkan dalam UMKM Catering Pawon Gusti yaitu meningkatkan kemampuan yang dimiliki personal. Kemampuan personal sudah baik bahkan dari pemilik usaha sendiri sebagai juru masak memiliki pengalaman yang banyak, mengikuti banyak pelatihan, dan memiliki banyak sertifikat mengenai jasa boga sehingga memang kemampuan sudah tidak dapat diragukan. Selain pemilik, seluruh karyawan juga memiliki kemampuan dengan baik dalam mengolah produk yang tentunya dalam pengawasan pemilik usaha sebagai kokinya sehingga personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti dapat menyelesaikan berbagai produk pesananan konsumen dengan baik. Tetapi, meskipun kemampuan yang dimiliki baik personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti harus tetap ditingkatkan keterampilan atau skillnya

dengan menambah pengetahuan baru dan meningkatkan kreativitas untuk menemukan inovasi produk baru agar usaha dapat berkembang dan maju.

2) Kesopanan

Strategi diferensiasi personal yang kedua yaitu mengutamakan kesopanan kepada seluruh konsumen. Sesuai yang penjelasan dari Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Semua karyawan sudah sopan. ya pasti kita mengutamakan kesopanan ya dek ke semua konsumen dalam melayani karena kalau misal dari sini judes kan ya nggak enak kita sendiri kalau beli barang di toko terus yang melayani agak sewot judes kan ya nggak nyaman ya. Jadi pelanggan itu kita ibaratkan kita sendiri kita maunya kalau beli sesuatu kan yang sopan yang baik yang ramah.”²³³

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pendapat Mbak Nuning selaku karyawan: “Kalau sopan pasti ya kita sopan kepada seluruh konsumen. Kita itu bertanggungjawab melayani dengan baik sehingga ya harus sopan.”²³⁴ Kemudian juga selaras dengan tanggapan dari Mbak Ratu selaku karyawan:

“Kesopanan itu sangat penting ya mbak. Kesopanan kan ya untuk kenyamanan konsumen jadi memaksimalkan bagaimana konsumen agar bisa nyaman. Ketika kita melayani dengan sopan tentu konsumen akan memiliki timbal balik sikap yang sopan juga. Kita bersikap secara ramah menanyakan keperluan konsumen dengan baik-baik.”²³⁵

²³³ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²³⁴ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²³⁵ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

Dari hasil wawancara dengan pemilik dan kedua karyawan dapat dikatakan bahwa memang personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti mengutamakan kesopanan ke seluruh konsumen. Sopan disini dalam hal melayani konsumen. Kesopanan akan membuat konsumen nyaman.

Berdasarkan pengamatan peneliti, seluruh karyawan pada UMKM Catering Pawon Gusti sangat sopan. Konsumen yang datang dari berbagai kalangan dan usia semua dilayani dengan sopan dan baik. Tutur bahasa yang digunakan sangat baik dalam menyambut konsumen yang datang.

3) Kredibilitas

Strategi diferensiasi yang ketiga yaitu personal pada UMKM Catering Pawon Gusti memiliki kredibilitas. Dengan kredibilitas, produk yang dihasilkan dikerjakan secara profesional dan totalitas sesuai dengan harapan dan permintaan konsumen. Sesuai penjelasan Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Sumber daya manusia disini memiliki kredibilitas karena kita kan profesional dan dalam memberikan produk jasa boga kita juga totalitas sehingga apa yang kita kerjakan itu sesuai dengan harapan konsumen permintaan konsumen dek.”²³⁶

Pernyataan tersebut didukung oleh tanggapan Mbak Nuning selaku karyawan. Beliau menjelaskan:

“Kredibilitas kan berarti kita dapat mempertanggungjawabkan apa yang kita buat untuk konsumen ya mbak. Kita disini selalu

²³⁶ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

menjaga kepercayaan dari konsumen ya misalnya konsumen pesen produk A hasilnya itu ya harus sesuai dengan apa yang dipesan.”²³⁷

Mbak Ratu juga mengemukakan tanggapannya:

“Pastinya ya kita mengutamakan kredibilitas, jujur dalam melayani konsumen. Kita memberikan konsumen sebuah pembuktian bahwa kita dapat dipercaya ya dengan cara tidak mengecewakan konsumen atas produk-produk yang dipesan.”²³⁸

Dari hasil wawancara dengan pemilik dan kedua karyawan dapat diketahui bahwa strategi diferensiasi personal yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti yaitu personal memiliki kredibilitas. Kredibilitas artinya berarti dapat mempertanggungjawabkan apa yang dikerjakan untuk menghasilkan produk sesuai dengan harapan dan permintaan konsumen. Personal sangat menjaga kepercayaan dari konsumen atas produk-produk yang dipesan.

4) Dapat diandalkan

Strategi diferensiasi personalia yang ketiga yaitu seluruh personal UMKM Catering Pawon Gusti dapat diandalkan. Personal dapat dipercaya mulai dari pesanan masuk pengolahan produk dikerjakan dengan menjaga kepercayaan pelanggan. Sesuai yang dijelaskan oleh Ibu Endah selaku pemilik usaha

“Saya sebagai pemilik menilai karyawan-karyawan saya semuanya dapat diandalkan artinya dapat dipercaya kita juga

²³⁷ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²³⁸ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

menjunjung sisi amanahnya ketika pesananan masuk kita proses sebaik mungkin kita menjunjung kepercayaan pelanggannya. Kita bisa membuat banyak produk , kita bisa memenuhi kebutuhan konsumen yang membutuhkan konsumsi pada acara apapun.”²³⁹

Kemudian, Mbak Nuning selaku karyawan juga memberikan penjelasannya:

“Ketika ada pesananan masuk itu kan bagi-bagi langsung pembagian tugas nanti kamu bagian ini ini ini ya semua sebenarnya fleksibel bisa bantu apa saja tapi kan direncanakan biar tidak keteteran. Ketika kita dikasih suatu bagian pekerjaan oleh pemilik kita lakukan dengan sebaik mungkin jadi kita itu juga sebagai karyawan yang dapat diandalkan.”²⁴⁰

Hasil wawancara tersebut diperkuat dengan penjelasan Mbak Ratu selaku karyawan juga, beliau menyatakan:

“Ya pasti ya kita dapat diandalkan kita sebagai karyawan juga harus cekatan kita juga harus bisa untuk mengikuti kemauan konsumen kalau ada yang sedikit ribet ya kita layani dengan tenang.”²⁴¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan kedua karyawan dapat diketahui kalau strategi diferensiasi personalia yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti adalah seluruh personal yang dapat diandalkan. Personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti bersikap jujur yang berarti amanah terhadap permintaan konsumen, kemudian dari karyawan melakukan pekerjaan sebaik

²³⁹ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²⁴⁰ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²⁴¹ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

mungkin sesuai arahan pemilik dan cekatan dalam mengikuti kemauan atau permintaan konsumen. Personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti dapat menghasilkan berbagai macam produk sehingga bisa diandalkan konsumen dalam mencukupi kebutuhannya. Personal dapat diandalkan untuk mengerjakan pesananan konsumen dengan baik ataupun melayani konsumen.

Berdasarkan pengamatan peneliti, seluruh personal UMKM Catering Pawon Gusti baik pemilik maupun karyawan memang dapat menyelesaikan pesanan konsumen dengan baik. Pesanan konsumen dikerjakan sesuai dengan permintaan dan seluruh karyawanpun dapat dengan sigap mengerjakan hal yang sudah seharusnya dikerjakan dan hasilnya tidak mengecewakan. Ketika ada pesanan banyak pemilik memasak kemudian ada dua karyawan yang melakukan desain pengemasan dan hasilnya juga bagus.

5) Cepat tanggap

Strategi diferensiasi personalia yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti yaitu personal cepat tanggap dalam merespon konsumen. Terutama bagian admin yang membalas chat fast respon karena konsumen juga ada yang langsung chat atau telfon itu dilayani dengan cepat. Sesuai pernyataan Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“SDM di Pawon Gusti catering cepat tanggap dalam merespon konsumen. Ya terutama adminnya yang bagian membalas chat itu diusahakan cepat tanggap merespon konsumen tiba tiba telfon itu ya kita angkat langsung. Kan kadang ada pelanggan yang minta cepet langsung telfon dek tanggal segini bisa apa enggak jadi harus cepat tanggap. Harus cepat lihat list jadwal

nanti disampaikan ke konsumen. Konsumen yang kesini langsung pun juga cepat dilayani.”²⁴²

Pendapat tersebut didukung oleh penjelasan Mbak Nuning selaku karyawan:

“Kita disini melayani konsumen dengan cepat tanggap. Misal ya ketika konsumen mengambil produk itu kita sudah siapkan di ruangan depan dan kita pun ketika membawa pesananan itu kita bantu ke kendaraan konsumen. Kita juga balas pesan chat itu juga cepat ya mbak sebisa mungkin dan ditanya dengan baik bagaimana keperluanya terus diberikan penjelasan yang baik pula.”²⁴³

Kemudian pernyataan tersebut selaras dengan tanggapan Mbak Ratu: “Pastinya lah pasti kita cepat tanggap. Kita merespon cepat kalau sekiranya konsumen butuh bantuan ya kita bantu.”²⁴⁴ Hal ini diperkuat dengan dokumentasi cepat tanggap kepada konsumen yang datang ke lokasi usaha:

Gambar 4.13 **UMKM Catering Pawon Gusti Cepat Tanggap Melayani Konsumen**



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

²⁴² Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²⁴³ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²⁴⁴ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha dan karyawan dapat diketahui strategi diferensiasi personalia yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti yaitu cepat tanggap dalam merespon konsumen. Konsumen yang datang secara langsung maupun chat itu tetap direspon dengan cepat dan baik. Biasanya konsumen ada yang tiba-tiba telfon untuk memesan produk itu langsung juga mendapat respon yang cepat tanggap dari personal. Personal menanyakan dengan baik apakah keperluan langsung melihat list jadwal pada hari pemesanan sesuai permintaan konsumen serta memberikan penjelasan secara baik juga ke konsumen. Personal juga cepat tanggap perihal menyiapkan pemesanan ketika sudah selesai diolah dan dikemas pesanan konsumen yang siap diambil disiapkan diruangan depan dan ketika konsumen datang pihak Pawon Gusti bergerak cepat untuk membantu pengangkutan produk tersebut pada kendaraan konsumen.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, memang benar personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti cepat tanggap. Dimana, saat peneliti melakukan observasi terdapat konsumen ibu-ibu yang datang memesan produk dan memiliki keinginan kemasannya mika dan ada tasnya yang tebal dan bagus kemudian UMKM Catering Pawon Gusti menunjukkan contoh wadah kemasannya dan tasnya yang bisa dipesan. Selain itu juga ada konsumen-konsumen lainnya yang datang dan

personal UMKM Catering Pawon Gusti langsung cepat tanggap dilayani.

6) Komunikasi

Strategi diferensiasi personalia yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti adalah menjaga komunikasi yang baik dengan konsumen. Komunikasi dengan konsumen mulai dari pemesanan sampai akhir ketika produk sudah dinikmati oleh konsumen untuk menanyakan kritik dan saran. Komunikasi konsumen dengan baik akan membuat hubungan dengan pelanggan semakin baik pula. Sesuai yang dijelaskan Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Komunikasi dengan konsumen sangat kita jaga ya artinya sangat diutamakan komunikasi yang baik dengan konsumen karena dengan komunikasi kan hubungannya jadi baik. Komunikasi dengan pelanggan itu ya kalau ada pesanaan setelah barang jadi kita komunikasikan lagi apakah ada komplain atau kritik sarannya bagaimana kita terima dengan baik. Ketika sana ada saran terus disampaikan kita terima baik kan sana juga senang ya. Ya hal kayak gini membuat hubungan dengan pelanggan semakin baik.”²⁴⁵

Pernyataan tersebut didukung oleh Mbak Nuning selaku karyawan. Beliau mengatakan:

“Komunikasi kita lakukan secara baik dengan pelanggan ya mbak. Disini itu pelanggan dapat melakukan komunikasi dari online atau tatap muka maksudnya dari chat juga kita balas dengan jelas apa yang ditanyakan keluhan apa permintaan apa kalau tatap muka ya kita ajak ngobrol dua arah dengan baik juga dan kita menjawab pertanyaan-pertanyaanpun harus gamblang gitu.”²⁴⁶

²⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²⁴⁶ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

Kemudian tanggapan diatas selaras dengan penjelasan Mbak Ratu sebagai karyawan juga: “Komunikasi dengan pelanggan kita ya lakukan sebaik mungkin. Komunikasi itu penting agar tidak terjadi kesalahan dalam pemesanan oleh konsumennya.”²⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan dapat diketahui strategi diferensiasi personalia yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti yaitu menjaga komunikasi yang baik dengan konsumen. Komunikasi yang dilakukan dapat secara online maupun offline atau tatap muka secara langsung. Secara online pun respon dari admin Pawon Gusti jelas dalam menanggapi keluhan atau permintaan konsumen dan disini personal Pawon Gusti menjawab pertanyaan-pertanyaan konsumen secara detail dan jelas. Komunikasi penting karena untuk menghindari kesalahan dalam hal pemesanan produk. Selain itu, ketika konsumen sudah selesai melakukan pembelian produk konsumen akan ditanyakan mengenai kritiknya oleh admin Pawon Gusti. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan membuat hubungan dengan pelanggan semakin baik pula.

Berdasarkan hasil wawancara penerapan strategi diferensiasi personalia diatas, peneliti juga menanyakan kepada konsumen mengenai kemampuan personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti apakah sudah kompeten. Ibu Juwita selaku konsumen menerangkan:

²⁴⁷ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

“Iya kemampuannya sudah kompeten semua ya mbak, disini itu kayaknya juga sudah profesional semua jadi saya sudah gak ragu buat pesan disini. Dari awal pemesanan saya dilayani dengan enak dengan baik dan produknya pun yang saya pesan itu hasilnya bagus. Kan ya sudah kompeten produknya banyak yang pesan kan disini banyak juga konsumennya mbak.”²⁴⁸

Tanggapan tersebut diperkuat dengan penjelasan Mbak Aisah, yaitu:

“Iya kompeten kemampuannya karena yang saya tau misalnya ya mbak buat kue basah saja kalau belum ada keahlian itu bakalan gagal bantet atau apalah tapi saya sudah beberapa kali pesan disini itu pesanan saya itu selesai bagus. Banyak menunya disini banyak pilihannya juga saya rasa masalah kemampuan ya sudah sangat baik.”²⁴⁹

Pernyataan Ibu Juwita dan Mbak Aisah selaras dengan pernyataan Mbak Merya, beliau mengatakan: “Kompeten karena bisa membuat berbagai macam menu dan hasilnya itu memuaskan. Terus kan bisa ya mbak kayak melayani apa yang kita mau.”²⁵⁰

Kemudian, peneliti juga menanyakan perihal aspek kesopanan, kredibilitas, dapat diandalkan, cepat tanggap, dan komunikatif personal UMKM Catering Pawon Gusti. Ibu Juwita selaku konsumen menyatakan:

“Sopan sekali mereka itu. Mereka sangat profesional saya tanya dari a sampai z juga tetep dilayani meskipun saya sedikit rewel juga tetep dikasih solusi mana menu yang sekiranya pantes lah gitu. Dapat diandalkan karena misalkan ada acara jam segini itu mendatangkan pesanan saya lebih awal jadi saya lega. Cepat tanggap banget ya mbak saya seneng dulu kan saya juga chat dulu

²⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

²⁴⁹ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

²⁵⁰ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

ya terus dibalesnya cepet. Komunikasinya berjalan dengan baik mbak ramah.”²⁵¹

Mbak Aisah selaku konsumen juga menjelaskan:

“Iya sopan mbak maksudnya itu sikapnya ya beratititude lah gitu. Iya profesional dalam mengerjakan pesanan karena tidak pernah mengecewakan dan pesanan itu selesai tepat waktu. Tentunya dapat diandalkan karena ya disini itu dapat menerima pesanan catering yang banyak pilihan menunya. Cepat tanggap kalau ditanya-tanya pasti respon cepat dan tau gitu langsung bisa jawab kalau ditanya apapun ya masalah menu. Komunikasi dengan saya sendiri berjalan lancar mbak.”²⁵²

Mbak Merya selaku konsumen juga menambahkan:

“Sopan disini ownernya dan karyawan semua sopan, bertanggung jawab juga atas pesanan konsumen. Pasti dapat diandalkan disini kan sudah kompeten dari karyawannya juga menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Masalah cepat tanggapnya ya pasti disini cepat tanggap atas kemauan konsumen bagaimana. Komunikasi berjalan dengan baik mbak.”²⁵³

Dari hasil wawancara dengan ketiga konsumen dapat disimpulkan bahwa memang kualitas personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti sudah bagus. Sumber daya manusia yang ada di Pawon Gusti sudah memiliki keahlian atau kemampuan yang kompeten dalam menghasilkan produk yang baik dan pelayanannya pun juga baik. Kemudian menurut konsumen personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti sudah mengedepankan kesopanan pada sikapnya, kredibilitas maksudnya disini

²⁵¹ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

²⁵² Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

²⁵³ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

profesional dalam menyelesaikan pesananan konsumen, cepat tanggap yakni dengan merespon keperluan konsumen secara cepat termasuk dalam chat online, dan komunikasi dengan konsumen yang berjalan lancar.

Peneliti juga mencari tahu mengenai jenis pelatihan dan pengembangan personal yang dilakukan oleh UMKM Catering Pawon Gusti melalui wawancara dengan pemilik usaha dan karyawan. Adapun pelatihan dan pengembangan yang dilakukan yaitu:

1) Pelatihan ulang

Pelatihan yang pertama yaitu pelatihan-pelatihan yang diikuti oleh sumber daya manusia yang ada di Pawon Gusti dan pelatihan ini disediakan oleh pihak eksternal perusahaan seperti Dinas Pariwisata, berbagai pelatihan diikuti secara berulang untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan. Sesuai penjelasan dari Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Sebenarnya kalau disini itu kan belum perusahaan besar ya dek kan belum ada pelatihan pengembangan khusus kayak di kantor kantor itu. Kita disini untuk meningkatkan kemampuan itu ya mengikuti pelatihan. Kan ya tau sendiri kalau keterampilan itu nggak terus dilatih akan kalah sama yang terus memperkaya lah istilahnya memperkaya keterampilannya. Pelatihan yang diikuti ya pelatihan membuat kue, promosi juga, masak-masak gitu pokonya pelatihan dalam bidang kuliner. Tidak semua SDM disini mengikuti pelatihan jadi ya saling berbagai pelatihan ya diikuti tidak hanya sekali dua kali dek.”²⁵⁴

²⁵⁴ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

Kemudian, Mbak Nuning selaku karyawan menambahkan:

“Disini belum ada pelatihan dan pengembangan personal secara khusus bertempat dimana gitu. Bu Endah sendiri sering mengikuti pelatihan-pelatihan. Kemudian setelah dapat ilmu baru didiskusikan dengan semuanya kita berlatih sama-sama kalau produk jadi dan bagus sesuai harapan siap kita pasarkan. Jadi pelatihan ini berulang-ulang dilakukan kalau ada inovasi kalau ada menu baru yang ingin dibuat kan ya sekarang permintaan konsumen trend pasar macam-macam ya mbak jadi tidak bisa kita hanya berhenti pada menu-menu itu saja.”²⁵⁵

Mbak Ratu selaku karyawan juga memberikan tanggapannya:

“Pelatihan yang kita dapatkan yang karyawan dapatkan itu ya pelatihan dari pemiliknya mbak selaku kokinya. Kan Bu Endah itu sering ya mengikuti pelatihan yang biasanya disediakan dinas kayak dinas pariwisata jadi kan ada tuh pengetahuan baru nah itu ya kita pelajari juga.”²⁵⁶

Hal ini diperkuat dengan dokumentasi beberapa sertifikat pelatihan yang diikuti oleh UMKM Catering Pawon Gusti:

Gambar 4.14
Sertifikat Bimbingan Teknis Sinkronisasi Promosi Pariwisata
Pasar Asia Pasifik



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

²⁵⁵ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²⁵⁶ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

Gambar 4.15
Sertifikat Pelatihan Teknis Pembuatan Roti Bakery



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

Gambar 4.16
Sertifikat Kursus Cookies & Cake For Christmas



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan kedua karyawan dapat diketahui bahwa UMKM Catering Pawon Gusti menerapkan pelatihan ulang dimana personal yang ada mengikuti pelatihan secara berulang untuk menambah keterampilan karena

adanya tuntutan pasar atau trend pasar yang berubah. Menurut pemilik sendiri, apabila keterampilan tidak diasah maka akan kalah dengan pesaing yang terus memperkaya keterampilannya. Pada UMKM Catering Pawon Gusti sebenarnya belum ada pelatihan dan pengembangan personal dari internal perusahaan yang dilaksanakan pihak perusahaan sendiri secara formal dikarenakan usaha belum besar. Jadi pelatihan yang dilakukan mengikuti pelatihan-pelatihan diluar seperti yang diselenggarakan oleh dinas pariwisata. Pelatihan yang diikuti seperti pelatihan pembuatan roti bakery, bimbingan promosi, dan lain-lain karena pemilik usaha sendiri sering mengikuti pelatihan. Pelatihan yang dilaksanakan pihak eksternal tentunya peserta terbatas dan tidak semua bisa ikut jadi yang utama adalah pemilik yang mengikuti. Ilmu yang didapatkan saat pelatihan kemudian didiskusikan dengan seluruh karyawan yang selanjutnya dipelajari, diolah bersama-sama sampai menjadi produk jadi yang layak dipasarkan. Dengan demikian, pelatihan yang didapatkan oleh pemilik usaha juga didapatkan oleh seluruh karyawan dan artinya seluruh karyawan juga memperoleh keterampilan dan skill yang baru.

2) Pelatihan kreativitas

Pelatihan dan pengembangan personalia yang juga diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti yaitu pelatihan kreativitas dimana seluruh sumber daya manusia dapat mengeluarkan ide kreatifnya atau

gagasannya. Sesuai yang dijelaskan oleh Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Untuk meningkatkan pengembangan kemampuan SDM itu dengan mengembangkan kreativitas ya dek, kreativitas itu sumbernya tidak hanya dari saya. Tapi seperti Mbak Nuning Mbak Ratu itu biasanya kasih ide kepada saya mereka itu tahu biasanya dari internet dan saya pun menerima gagasan dari mereka. Jadi saya tidak menolak begitu saja ya harus saya pelajari dulu bagaimana bisa membuat inovasi baru seperti demikian. Saya kan juga ingin produk itu selalu terlihat baru dalam artian kreasi yang baru sehingga konsumennya tidak bosan.”²⁵⁷

Pernyataan tersebut didukung oleh tanggapan Mbak Nuning selaku karyawan. Beliau mengatakan:

“Setiap orang disini karyawan semuanya kan juga harus memiliki kreativitas yang merupakan bentuk kontribusi kita ke Pawon Gusti ini. Kita disini ya mau memiliki gagasan kreatifpun juga los lah istilahnya mau ada saran atau masukan agar produk menjadi lebih baik itu ya malah didukung oleh Bu Endah. Ide-ide kreatif dapat kita pelajari secara mandiri melalui instagram, tiktok mungkin, youtube, dan lain-lain wong sekarang mudah mau nyari contoh inovasi kayak apapun.”²⁵⁸

Kemudian Mbak Ratu juga memberikan pendapatnya:

“Kita disini memang dituntut keadaan untuk selalu kreatif dan inovatif. Kalau kita kreatif otomatis kan apa yang kita kerjakan akan berbeda dengan milik orang lain. Disini kita selalu melatih diri mencari cara gimana ya bisa menghasilkan inovasi produk yang baru. Biasanya kita juga melihat sosial media catering-catering lain yang ada di luar Trenggalek juga bagaimana tampilan produknya.”²⁵⁹

²⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²⁵⁸ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²⁵⁹ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

Dari hasil wawancara dengan pemilik usaha dan kedua karyawan dapat diketahui bahwa strategi pelatihan kreativitas dilakukan pada diferensiasi personalia. Pemilik usaha senantiasa menerima dengan baik usulan atau gagasan dari karyawannya untuk mengembangkan atau menginovasi produk. Apabila kreatif tentu produk yang dihasilkan akan berbeda dengan produk orang lain atau pesaing. Dalam meningkatkan kreativitas UMKM Catering Pawon Gusti mencari referensi di internet, sosial media seperti instagram, dan youtube. Apabila memiliki ide atau gagasan kemudian disampaikan oleh pemilik usaha dan pemilikpun akan berusaha mencari cara apakah ide tersebut dapat diimplementasikan dan bagaimana caranya. Pemilik sendiri juga akan berusaha untuk mengembangkan kreasi baru dalam menghasilkan produk.

d. Diferensiasi Saluran Distribusi

Strategi diferensiasi saluran distribusi yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti yaitu pendistribusian produk di indomaret. Jadi, UMKM Catering Pawon Gusti menitipkan produk di indomaret wilayah Trenggalek Kota yang dekat dengan lokasi usaha. Produk yang disalurkan yaitu produk kue basah. Selain itu, belum ada penyaluran produk kemanapun karena produk yang dihasilkan menu makanan basah yang tidak tahan lama. Sesuai pernyataan Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Kalau untuk saluran distribusi sendiri, kan dikarenakan produk kita produk jasa boga yang basah yang artinya nggak tahan lama ya

kue basah nasi menu-menu masakan itu kan ya nggak tahan lama nggak bisa di stok ya dek, jadi kita itu cuma nerima pesanan baru bikin gitu. Kalau untuk saluran distribusi itu kita hanya titipkan di indomaret Trenggalek Kota yang lokasinya dekat dari kita yaitu yang kita fokuskan itu indomaret kartini depan dinas pendidikan, indomaret rejoyinangun, terus ada indomaret jaksa agung suprapto kalau dari Pawon Gusti kesitu dan ini itu bekerjasama dengan dinas pariwisata dengan jenis produk kue basah yang ganti-ganti tiap harinya. Jumlahnya kan nggak banyak ya 10-17 kue saja. Produk kue kering yang bisa tahan lama kita nggak menitipkan karena kita buatnya kalau ada pesanan dan stok kalau misal lebaran, natal. Kita menitipkan produk ke indomaret itu ya biar konsumen yang datang ke indomaret bisa menikmati produk dari kita.”²⁶⁰

Peneliti juga menanyakan ke Ibu Endah perihal bagaimana cara membina hubungan yang baik dengan pihak saluran, beliau menjelaskan:

“Membina hubungan yang baik dengan saluran distribusi Indomaret tadi ya, kita mendengarkan komplain mau gimanapun kan kita titip barang ya harus mendengarkan kalau sana mbak kurang gini gini ya kita terima lalu kita perbaiki lagi. Lalu kita kan mengantarkan produk secara tepat waktu. Kalau di Indomaret itu kan bukan kayak dipasar buka jam segini itu juga harus tet jam segini produk harus sampai kalau misalnya kita molor kan pihak Indomaretnya kecewa lah.”²⁶¹

Kemudian, Mbak Nuning selaku karyawan juga menegaskan strategi diferensiasi saluran yang diterapkan, yaitu:

“Pawon Gusti itu nggak menyalurkan produknya ke toko-toko pasar gitu menitipkan gitu nggak ya mbak, hanya di indomaret saja yang ditipkan ya kue basah ya kayak pie buah, lempur, lumpur, ya itu ganti-ganti juga kue nya yang dititipkan. Kalau untuk penyaluran di indomaret itu kita juga mempromosikan lewat media sosial bahwa produk kita ready di indomaret-indomaret Trenggalek Kota jadi konsumen kita itu bisa mengetahui oh ada kue nya Pawon Gusti di indomaret ini.”²⁶²

²⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²⁶¹ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²⁶² Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

Perihal penyaluran produk, Mbak Nuning menyatakan: “Iya karyawan sendiri yang menyalurkan produknya ke indomaret menggunakan motor mbak.”²⁶³ Untuk memperkuat pernyataan Ibu Endah dan Mbak Nuning, Mbak Ratu menjelaskan: “Kita menyalurkan kue basah di indomaret ya mbak, selebihnya produk Pawon Gusti belum dititipkan pada toko atau gerai manapun.”²⁶⁴ Mbak Ratu juga memberikan keterangan perihal kontribusinya dalam penyaluran produk:

“Kita kan bukan perusahaan yang besar ya mbak jadi proses penyaluran produk itu karyawan yang mengantar. Biasanya dua orang yang menyalurkan biasanya juga satu orang tergantung kondisi catering aja sibuk apa tidak hari itu banyak pesanan apa tidak.”²⁶⁵

Hal ini diperkuat dengan dokumentasi produk kue basah UMKM Catering Pawon Gusti yang disalurkan di Indomaret:

Gambar 4.17
Produk Kue Basah UMKM Catering Pawon Gusti di Indomaret



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

²⁶³ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²⁶⁴ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

²⁶⁵ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha dan kedua karyawan dapat diketahui bahwa strategi diferensiasi saluran yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti yaitu dengan pendistribusian atau penyaluran produk ke Indomaret terdekat dengan lokasi usaha yaitu indomaret di Trenggalek Kota seperti indomaret kartini, indomaret rejowinangun, serta indomaret jaksa suprpto. Penyaluran produk di indomaret bekerjasama dengan dinas pariwisata. Produk yang dititipkan hanya produk kue basah dengan berbagai macam jenis tidak hanya satu jenis seperti kue lumpur, lempur, pie buah, dan lain sebagainya.

Belum banyak memiliki saluran karena produk yang dihasilkan adalah produk olahan masakan basah jadi sistemnya menerima pesanan konsumen ketika konsumen pesan baru dibuatkan produk tidak ada stok produk karena memang produk yang dihasilkan tidak tahan lama. Terdapat produk kue kering yang dapat dihasilkan tetapi tidak dititipkan pada toko atau gerai karena membuat kalau ada pesanan konsumen dan hari-hari besar seperti lebaran dan natal. Penyaluran produk dilakukan oleh karyawan secara langsung. Menurut pemilik cara yang digunakan untuk membina hubungan baik dengan pihak saluran yang disini adalah pihak indomaret yaitu dengan mengantarkan produk secara tepat waktu dan menerima saran atau komplain. Penyaluran produk ke indomaret sebagai upaya agar orang yang berkunjung ke indomaret dapat menikmati produk Pawon Gusti tentunya dengan strategi memberitahu

konsumen melalui media sosial bahwa kue basah Pawon Gusti ada di indomaret dengan begitu konsumen akan mudah memperoleh produk kue basah.

Berdasarkan pengamatan peneliti, memang benar UMKM Catering Pawon Gusti menitipkan kue-kue basah di Indomaret. Peneliti melakukan observasi pada dua Indomaret yang ada di Trenggalek Kota sesuai informasi dari pihak Pawon Gusti. Produk kue basah yang dititipkan seperti pie buah, lempur, risol, kue spiku. Kue basah yang dititipkan pada setiap indomaret memang tidak banyak hanya satu nampan yang terletak didepan kasir.

Perihal strategi diferensiasi saluran, peneliti menanyakan kepada konsumen bagaimana kemudahan mendapatkan produk UMKM Catering Pawon Gusti. Ibu Juwita menyatakan: “Kalau saya pribadi untuk mendapatkan produknya disini saya pesen dulu pas ada acara gitu.”²⁶⁶

Kemudian Mbak Aisah juga menanggapi:

“Mudah ya mbak dapatnya tapi harus pesan dulu. Kan disini nggak jual yang langsung ada langsung bisa kita beli disini kan mengolah pesanan itu jadi kalau butuh ya pesan dulu. Iya waktu itu saya lihat status WA Mbak Nuning bilang kalau kue nya kue yang difoto ya jajan pasar itu ada di indomaret Kota jadi saya tau gitu dan saya pun memberitahu saudara saya Pawon Gusti jualan kue di Indomaret.”²⁶⁷

²⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

²⁶⁷ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

Mbak Merya selaku konsumen juga menyatakan “Memesan terlebih dahulu baru dibuatkan produk mbak dan pemesanannya pun juga mudah bisa melalui online chat atau datang langsung kesini.”²⁶⁸

Hasil wawancara dengan ketiga konsumen sesuai dengan penjelasan pemilik dan karyawan dimana memang UMKM Catering Pawon Gusti sistemnya adalah menerima pesananan dan kemudahan memperoleh produk dari sisi saluran yaitu produk kue basah yang dititipkan di indomaret dipromosikan lewat media sosial.

c. Diferensiasi Citra

Strategi diferensiasi citra yang diterapkan dalam UMKM Catering Pawon Gusti adalah:

1) Kepribadian

UMKM Catering Pawon Gusti senantiasa menunjukkan kepribadian atau karakteristik yang baik dengan dapat dipercaya. Dengan kepribadian yang jujur atau terbuka akan menimbulkan persepsi yang baik dihadapan konsumen. Sesuai yang dijelaskan oleh Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Kita disini menunjukkan kepribadian atau karakteristik yang baik yaitu dengan dapat dipercaya atau amanah ya dek. Kita kan mengutamakan jujur jadi ya terbuka jadi kesannya ketika konsumen datang dan memesan itu terkesan catering Pawon Gusti memang benar-benar jujur ya, terbuka ya, hasil produknya pun sama dengan yang dibicarakan dengan yang difoto itu.”²⁶⁹

²⁶⁸ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

²⁶⁹ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

Pernyataan tersebut ditambah dengan penjelasan dari Mbak Nuning selaku karyawan, beliau mengatakan:

“Dari kita karyawan sendiri memiliki kepribadian yang baik yang kompeten untuk mengolah suatu bahan. Yang disini tu gak ecek-ecek pokok iso masak ngono lah tapi harus bisa memahami aturannya dan paham sama kuliner jasa boga jadi kalau ada inovasi produk yang baru gitu nggak kaget dasarnya sudah ada. Kita disini kan juga amanah juga.”²⁷⁰

Pernyataan tersebut selaras dengan penjelasan Mbak Ratu, yang menyatakan:

“Untuk membangun citra baik kita menunjukkan kepribadian yang baik, pastinya kita jaga amanah ya amanah dari konsumen. Kita amanah itu bukan hanya omongan ya jadi kita memberikan bukti. Produk yang dipesan konsumen diusahakan sesuai dengan harapan konsumen sehingga produk dari catering Pawon Gusti akan diingat oleh konsumen.”²⁷¹

Dari hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan dapat diketahui bahwa strategi diferensiasi citra yang pertama yakni membentuk kepribadian atau karakteristik yang dapat dipercaya. Artinya, produk dalam UMKM Catering Gusti sesuai dengan harapan konsumen. Produk yang dihasilkan akan sama hasilnya dengan foto-foto produk yang ada di media sosial.

2) Reputasi

Strategi diferensiasi citra yang kedua yaitu menjaga reputasi perusahaan dengan sebaik mungkin yakni dapat diandalkan, pelayanan

²⁷⁰ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²⁷¹ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

yang optimal, dan kualitas produk yang baik. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Kita menjaga reputasi kita dengan sebaik mungkin dengan dapat diandalkan kemudian pelayanan yang baik produk yang kualitasnya baik. Selain itu ya, kita itu menjaga reputasi usaha semaksimal mungkin tidak mengecewakan siapapun dan malah bermanfaat bagi lingkungan. Kita juga kalau saat tertentu itu membagikan bingkisan ke tukang becak dan pemasok bahan. Kalau karyawan sakit kita juga memberikan uang untuk berobat. Sebenarnya tidak untuk pamer ya dek tapi lebih ke kita peduli saja dengan sekitar. Secara tidak langsung ya reputasi kita di masyarakat baik.”²⁷²

Penjelasan tersebut didukung oleh pernyataan Mbak Nuning selaku karyawan, beliau menyatakan:

“Untuk menjaga reputasi kami sebagai karyawan itu harus melayani dengan baik. Kita kan juga membawa nama catering kita gak boleh dibawa emosi kalau ada konsumen yang mbulet jadi harus menjaga nama baik Pawon Gusti.”²⁷³

Kemudian Mbak Ratu juga memberikan penjelasan yang sesuai, yaitu:

“Kita harus menjaga stabilitas mutu produk yang dihasilkan pelayanannya juga agar reputasi kita tetap baik. Konsumen yang puas bisa mempengaruhi orang lain jadi usaha kita juga dipandang baik dan mendatangkan konsumen-konsumen baru.”²⁷⁴

Dari hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan dapat diketahui bahwa strategi diferensiasi citra yang kedua adalah menjaga

²⁷² Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²⁷³ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²⁷⁴ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

reputasi perusahaan dengan sebaik mungkin seperti dapat diandalkan, pelayanan yang optimal, dan kualitas produk yang baik serta peduli terhadap lingkungan. Pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan ketika konsumen puas maka bisa mempengaruhi orang untuk mempersepsikan bahwa usaha Pawon Gusti adalah usaha yang baik. Selain itu produk yang dihasilkan harus berkualitas agar tidak mengecewakan dan merugikan pihak manapun. UMKM Catering Pawon Gusti juga peduli terhadap lingkungan sekitar misal saja pada saat tertentu memberikan bingkisan untuk tukang becak sekitar dan pemasok bahan baku, serta peduli terhadap karyawan misalnya karyawan sedang sakit diberikan bantuan untuk pengobatan. Hal-hal ini secara tidak langsung akan menjaga reputasi yang baik di masyarakat.

3) Nilai-Nilai

Strategi diferensiasi citra yang ketiga yaitu seluruh sumber daya manusia pada UMKM Catering Pawon Gusti menerapkan nilai-nilai yang baik dalam melayani konsumen. Nilai-nilai yang baik ini berupa pelayanan yang ramah, sopan, dan menghargai pelanggan. Sesuai hasil wawancara dengan Ibu Endah selaku pemilik usaha, yaitu:

“Sumber daya manusia disini bersikap dengan baik, ramah, dan sopan ya dek. Kita disini melayani konsumen dengan sepenuh hati. Konsumen mau ini kita layani konsumen mau itu kita layani. Kalau abis beli itu kita tanya mbak gimana ada kritik saran nah itu kan jadi sananya merasa dihargai dan peluang dek

agar beli dikita lagi kalau sikapnya kita baik kita enakan gitu.”²⁷⁵

Pernyataan tersebut didukung oleh tanggapan dari Mbak Nuning selaku karyawan, beliau menyatakan:

“Nilai-nilai yang dapat ditanamkan dari diri kita semua yang ada disini yaitu sikap pelayanan yang maksimal yang totalitas kepada konsumen. Kita cepat tanggap, kita mampu memberikan solusi dengan baik, dan kita sesopan mungkin membuat pelanggan senyaman mungkin juga.”²⁷⁶

Hasil wawancara dengan Mbak Nuning diperkuat dengan jawaban dari Mbak Ratu:

“Kita harus menganggap konsumen itu biar merasa dihormati, pembeli raja kan ya mbak jadi kita harus tanamkan nilai-nilai yang baik sikap yang baik fast respon juga jadi pelanggan akan menilai oh pelayanan orang-orangnya di Pawon Gusti sangat menghargai sangat peduli.”²⁷⁷

Dari hasil wawancara pemilik usaha dan kedua karyawan diketahui bahwa strategi diferensiasi citra yang ketiga yaitu seluruh sumber daya manusia di UMKM Catering Pawon Gusti menerapkan nilai-nilai yang baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pelayanan yang terbaik yang diberikan dapat berupa sikap yang ramah, sopan, cepat tanggap, dapat memberikan solusi, dan lain sebagainya. Ketika konsumen diberikan pelayanan yang totalitas yang maksimal pelanggan akan merasa nyaman dan tentunya akan merasa

²⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²⁷⁶ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²⁷⁷ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

dihargai keberadaannya. Hal demikian sebagai peluang agar konsumen kembali lagi membeli produk Pawon Gusti.

4) Identitas perusahaan

Strategi diferensiasi citra keempat yang diterapkan oleh UMKM Catering Pawon Gusti adalah membentuk identitas perusahaan yaitu dengan adanya logo usaha. Logo dijadikan stiker yang selanjutnya ditempelkan ke seluruh kemasan produk yang dipesan oleh konsumen dengan demikian seluruh orang yang menikmati produk dapat mengetahui bahwa produk tersebut dari Catering Pawon Gusti. UMKM Catering Pawon Gusti juga akan semakin mudah dikenal oleh masyarakat luas. Sesuai yang dijelaskan oleh Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Untuk membentuk identitas perusahaan, selain kita punya ciri khas produk kita dari segi tampilannya kita juga ada logonya. Logonya itu ditempelkan pada setiap kemasan produk yang dipesan konsumen. Jadi setiap orang yang menikmati hidangan ketika kualitas produk baik, bersih, rapi, dan yang paling penting rasanya enak kalau kita menempelkan stiker logo pada kemasan orang jadi tau pesan konsumsinya darimana ada identitasnya di logo tersebut ada sosial medianya. Dengan kita mengasih logo ke semua kemasan kan jadi membedakan eh ini lo produk Pawon Gusti selain itu kan ya orang-orang itu dapat mengenal bahwa ada Catering Pawon Gusti.”²⁷⁸

Hasil wawancara tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Mbak Nuning selaku karyawan:

“Dari catering Pawon Gusti itu punya identitas logo, kita juga tempelkan stiker-stiker di produk jadi yang pesan nasi kotak atau tumpeng itu tau oh ini dari Pawon Gusti dalam stikernya itu

²⁷⁸ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

juga ada informasi kontak dan sosial medianya juga jadi orang-orang bisa langsung akses apa aja sih produk-produk dari kita, bisa mengenal Pawon Gusti juga, kayak gitu.”²⁷⁹

Kemudian Mbak Ratu juga menjelaskan hal yang sesuai, yakni:

“Kita punya identitas stiker logo yang kita tempelkan ke produk kita.

Kalau tumpeng kita kasih Id Card Pawon Gusti gitu mbak.”²⁸⁰ Hal ini

diperkuat dengan dokumentasi logo UMKM Catering Pawon Gusti

dan kemasan produk yang diberi logo:

Gambar 4.18
Logo UMKM Catering Pawon Gusti



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

Gambar 4.19
Stiker Logo di Kemasan Produk UMKM Catering Pawon Gusti



Sumber: UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

²⁷⁹ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²⁸⁰ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha dan kedua karyawan dapat diketahui bahwa UMKM Catering Pawon Gusti menerapkan strategi diferensiasi yaitu dengan membentuk identitas perusahaan melalui logo. Logo usaha yang dimiliki oleh UMKM Catering Pawon Gusti dicetak menjadi stiker dimana dalam stiker tersebut ada kontakannya atau nomor teleponnya juga ada akun media sosial sehingga setiap orang yang menikmati produk akan mengetahui kalau produk tersebut dari Pawon Gusti. Hal ini juga untuk mengenalkan perusahaan ke masyarakat luas. Dengan logo yang dimiliki tersebut UMKM Catering Pawon Gusti mampu membentuk identitas pada produk yang dihasilkan bahwa produk tersebut adalah hasil dari Pawon Gusti yang membedakan dari pesaing.

Berdasarkan pengamatan peneliti, UMKM Catering Pawon Gusti memiliki logo yang juga ditempelkan pada kemasan-kemasan produknya. Logo UMKM Catering Pawon Gusti juga digunakan sebagai foto profil akun instagramnya. Logo UMKM Catering Pawon Gusti tidak hanya dijadikan stiker lalu ditempelkan tetapi juga ada yang dicetak dengan ukuran lebih besar untuk produk tumpeng jadi produk-produk tumpeng yang besar tetap ada identitas Pawon Gusti.

Mengenai strategi diferensiasi citra, pemilik juga menanyakan kepada karyawan bagaimana kontribusi karyawan terhadap pembentukan citra yang positif. Mbak Nuning selaku karyawan memberikan penjelasannya:

“Kontribusi kami sebagai karyawan untuk membentuk citra yang positif itu jika ada yang menanya diluar lokasi usaha misal ketemu diluar tanya tentang Pawon Gusti itu kita harus menjawab dengan baik punya kemampuan menjelaskan tidak bingung istilahnya gitu, terus ya kita unggulkan apa yang ada disini ya jujur ya bukan kok mengada-ada bohong biar mereka datang kesini pesen itu enggak terus kita ya menunjukkan kinerja yang baik.”²⁸¹

Kemudian, Mbak Ratu yang juga karyawan juga memberikan tanggapannya:

“Kontribusi kami untuk membentuk citra yang baik ya kami harus bersikap baik dalam melayani konsumen Pawon Gusti kami harus membentuk citra bahwa layanannya baik orang-orangnya ramah gitu kan ya dapat memberikan kesan positif ke konsumen. Kita juga ikut mempromosikan produk pada media sosial pribadi juga agar kan yang lihat bisa lebih banyak lagi.”²⁸²

Dari hasil wawancara mengenai kontribusi karyawan dalam membentuk citra perusahaan yang positif dapat diketahui bahwa karyawan memberikan kinerja dan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen. Selain itu karyawan juga ikut mempromosikan produk yang dihasilkan oleh perusahaan secara pribadi melalui media sosial ataupun jika ada yang tanya-tanya mempunyai kemauan menjelaskan dengan tepat.

Peneliti juga menanyakan kepada konsumen mengenai citra UMKM Catering Pawon Gusti dihadapan konsumen. Ibu Juwita selaku konsumen menjelaskan:

“Citra pawon gusti yang saya pikirkan itu baik ya baik banget. Saya merasakan sendiri bagaimana pelayanannya sikap orang-orangnya itu baik semua. Produk yang dihasilkan unik menarik jadi citra nya

²⁸¹ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 23 November 2021

²⁸² Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

baik. Punya identitas berupa logonya ya kalau pesan produk pasti ada tempelannya itu mbak dan itu menunjukkan makanan dari Pawon Gusti.”²⁸³

Hasil wawancara tersebut selaras dengan pendapat Mbak Aisah selaku konsumen juga:

“Bagi saya dalam pikiran saya ya mbak, Pawon Gusti itu baik bahkan saya memberitahu kepada tetangga saya saudara orang orang terakat bahwa catering ini adalah catering yang bagus sebab kualitas produknya bagus, rasanya enak, pelayanannya ramah gitu mbak. Pokoknya tidak pernah mengecewakan saya. Identitasnya ya logonya itu, kan ya mbak kalau wadah jajan lah katakanlah ada logonya stikernya gitu menurut saya lebih menarik dan jadi tau kalau ini dari Pawon Gusti.”²⁸⁴

Selain Ibu Juwita dan Mbak Aisah, Mbak Merya selaku konsumen juga memberikan tanggapannya mengenai citra UMKM Catering Pawon Gusti:

“Citra Pawon Gusti sangat baik bagi saya dan keluarga karena memang dapat menghasilkan produk catering yang tidak pernah mengecewakan terus juga pelayanannya baik jadi berkesan sangat baik pula.”²⁸⁵

Dari hasil wawancara ketiga konsumen dapat diketahui bahwa citra merk atau citra produk pada UMKM Catering Pawon Gusti baik. Kualitas produk yang diberikan baik, pelayanannya unggul, dan memiliki identitas logo usaha sehingga usaha akan mudah dikenal.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan konsumen mengenai komponen pembentukan citra yang berhubungan dengan darimanakah

²⁸³ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

²⁸⁴ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

²⁸⁵ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

konsumen mengetahui produk UMKM Catering Pawon Gusti. Ibu Juwita selaku konsumen menjelaskan:

“Saya tau ini dari saudara saya, saudara saya bilang kalau disini masakannya enak menunya banyak bersih gitu dan bisa kayak pesen kamu maunya apa itu bisa buatin katanya, jadi ya saya tertarik akhirnya saya pesen dan produk yang datang ke saya pertama kali saya sangat puas waktu itu snack box yang isinya kue basah sama nasi kotak saya sangat suka, saya lihat keluarga saya juga suka dan pada bilang enak gitu mbak.”²⁸⁶

Kemudian Mbak Aisah juga memberikan tanggapannya:

“Saya tau catering ini dari teman saya, waktu itu teman saya pesen tumpeng kan mbak terus rasanya enak benuk tumpengnya kok bagus dan itu buatan Pawon Gusti sini, nah saya langsung mencari tahu di Instagram ternyata produk-produknya banyak lalu saya pesen pas ada acara. Ketika pesan pertama itu ternyata memang produknya kualitasnya sama dengan harapan saya orang-orangnya baik baik murah senyum gitu saya kan senang dan saya pesan lagi gitu.”²⁸⁷

Mbak Merya selaku konsumen juga memberikan tanggapannya:

“Saya sendiri mengetahui dari Instagram ya mbak, saya coba cari catering di Trenggalek dan ketemulah akun Pawon Gusti ini dan saya lihat-lihat produknya kok menarik unik kok bagus akhirnya saya cocok disini. Saya hubungi lah alamatnya dimana dan saya cari.”²⁸⁸

Dari hasil wawancara dengan ketiga konsumen dapat disimpulkan bahwa komponen pembentukan citra perusahaan yaitu mulai dari citra pemakai dimana salah satu konsumen mendapatkan informasi dari saudara berarti pihak lain sebagai pemakai produk sebelumnya dengan

²⁸⁶ Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

²⁸⁷ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

²⁸⁸ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

kesan yang positif yang baik terhadap produk yang dihasilkan oleh UMKM Catering Pawon Gusti. Kemudian yaitu citra produk dimana konsumen melihat rasa masakan enak dan bentuk produk menarik jadi tertarik untuk mencaeritahu tentang Pawon Gusti dan akhirnya memutuskan memesan produk. Konsumen mengetahui berbagai produk dengan tampilan yang menarik juga dari akun Instagram Catering Pawon Gusti. Kemudian, citra pembuat dimana konsumen merasakan bahwa selain kualitas produk yang baik juga pelayanan yang diberikan pihak usaha baik karyawan maupun pemilik murah senyum dan konsumen merasa senang selanjutnya melakukan pemesanan kembali.

Kelima strategi diferensiasi yang diterapkan oleh UMKM Catering Pawon Gusti berpengaruh terhadap keunggulan kompetitif. Dengan demikian, penerapan strategi diferensiasi baik dari segi produk, pelayanan, personalia, saluran, maupun citra dapat menciptakan keunggulan kompetitif pada UMKM Catering Pawon Gusti. Sesuai hasil wawancara dengan Ibu Endah selaku pemilik usaha, beliau mengatakan”

“Ya pasti seluruh strategi diferensiasi yang diterapkan disini dapat menciptakan keunggulan kompetitif dek. Dengan kita melakukan diferensiasi kan perbedaan ya dek kita dapat menjual hal yang berbeda dengan punya nya pesaing. Kita mempunyai ciri khas kita ada sesuatu yang unik. Dengan sesuatu yang berbeda kan otomatis memunculkan suatu karakteristik sendiri dari Pawon Gusti dan itu bisa menjadi alasan konsumen untuk selalu mengingat kami. Konsumen kalau sudah menemukan keunikan perbedaan konsumen akan tetap memilih kita dan bisa memengaruhi orang lain sehingga kita bisa lebih unggul dari pesaing.”²⁸⁹

²⁸⁹ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

Hasil wawancara tersebut selaras dengan pendapat Mbak Nuning selaku karyawan:

“Tentu mbak tentu saja strategi diferensiasi yang diterapkan disini bisa menciptakan keunggulan kompetitif. Pawon Gusti berusaha menciptakan ciri khas dari segi tampilan produknya, lalu pelayanannya, identitasnya. Konsumen yang menemukan keunikan produk Pawon Gusti dan memberikan mereka manfaat lebih mereka ada kepuasan tersendiri itu akan menjadikan kita unggul.”²⁹⁰

Pernyataan tersebut semakin diperkuat dengan pendapat Mbak Ratu, beliau mengatakan:

“Ya pasti lah mbak, diferensiasi yang dilakukan Pawon Gusti dapat menjadikan kita unggul dibandingkan pesaing. Namanya orang usaha menciptakan suatu produk itu harus ada ciri khas nya harus ada keunikannya dari yang lain jadi agar produk sulit ditiru dan mereka yang beli itu merasakan ya perbedaannya keunggulan produknya dibandingkan pesaing.”²⁹¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan kedua karyawan dapat diketahui bahwa memang dari pihak internal UMKM Catering Pawon Gusti menganggap bahwa strategi diferensiasi produk, pelayanan, personalia, saluran, dan citra dapat menciptakan keunggulan kompetitif. Bisa dikatakan seperti itu karena strategi diferensiasi dapat menciptakan keunikan, karakteristik, atau ciri khas tersendiri atas produk yang ditawarkan oleh UMKM Catering Pawon Gusti. Keunikan tersebut akan sulit ditirukan oleh pesaing. Strategi diferensiasi yang diterapkan memberikan manfaat yang lebih bagi pelanggan sehingga tidak hanya

²⁹⁰ Wawancara dengan Mbak Nuning (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 22 November 2021

²⁹¹ Wawancara dengan Mbak Ratu (Karyawan UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 26 November 2021

dari segi keunikan yang berbeda tetapi juga ada nilai tambahnya. Dengan adanya ciri khas penawaran yang diberikan dan tidak didapatkan diperusahaan lainnya konsumen akan memilih produk Pawon Gusti dan ini akan menjadikan UMKM Catering Pawon Gusti lebih unggul atau dapat meraih keunggulan kompetitif.

Kemudian, untuk memperkuat dampak strategi diferensiasi dalam menciptakan keunggulan kompetitif peneliti juga menanyakan kepada konsumen apakah dengan menerapkan strategi diferensiasi UMKM Catering Pawon Gusti dapat lebih unggul dari konsumen. Ibu Juwita selaku konsumen menjelaskan:

“Saya rasa dapat lebih unggul dibanding pesaing-pesaingnya ya mbak karena kan catering ini dapat membedakan produknya dari pesaing dan ada ciri khas keunikannya yang dapat dirasakan oleh konsumen ya seperti saya ini keunikannya itu ya bermanfaat jadi ya bisa lebih unggul.”²⁹²

Kemudian, pendapat tersebut didukung oleh penjelasan Mbak Aisah selaku konsumen juga:

“Bisa lebih unggul karena gimana ya mbak karena kan dari produknya sudah ada keunikan tersendiri berkarakter gitu terus pelayanan untuk menunjang penjualan produknya pun juga baik dan berbeda dengan yang diberikan penjual lainnya, bisa lebih unggul.”²⁹³

Pendapat Ibu Juwita dan Mbak Aisah diperkuat oleh tanggapan dari Mbak Merya selaku konsumen juga, beliau mengatakan: “Tentu dapat unggul dibandingkan pesaing karena produknya kan unik, pelayananya

²⁹² Wawancara dengan Ibu Juwita (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 4 Desember 2021

²⁹³ Wawancara dengan Mbak Aisah (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 24 Desember 2021

juga sangat baik terus bisa berinovasi mengeluarkan produk-produk baru jadi bisa lebih unggul.”²⁹⁴

Dari hasil wawancara dengan ketiga konsumen dapat diketahui bahwa strategi diferensiasi yang dilakukan pada UMKM Catering Pawon Gusti dapat menjadikan usaha lebih unggul dibandingkan pesaing karena memiliki keunikan atau ciri khas pada produknya dan berbeda dengan pesaing. Keunikan atau ciri khas produk yang membedakan dengan pesaing dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen. Dengan demikian, dengan menerapkan strategi diferensiasi UMKM Catering Pawon Gusti dapat menciptakan keunggulan bersaing.

Untuk memperkuat hasil wawancara pemilik dan karyawan terkait dampak strategi diferensiasi dalam menciptakan keunggulan kompetitif, maka peneliti akan menanyakan perihal kaitan atau pengaruh strategi diferensiasi terhadap indikator-indikator dari keunggulan kompetitif. Sebab, untuk mencapai keunggulan kompetitif terdapat indikator-indikator yang harus dimiliki oleh perusahaan. Adapun pengaruh strategi diferensiasi terhadap indikator-indikator dari keunggulan kompetitif, yaitu:

²⁹⁴ Wawancara dengan Mbak Merya (Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 9 Januari 2021

a. Kunggulan kualitas produk yang dihasilkan

Pengaruh strategi diferensiasi untuk menciptakan keunggulan bersaing yang yaitu dalam hal keunggulan kualitas produk yang dihasilkan. Sesuai penjelasan Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Kan ya kita menerapkan strategi diferensiasi produk yairu mengutamakan mutu kualitas produknya dari rasanya, nilai gizi, higienis, dan halalnya. Produk diolah dari bahan segar dan pengolahannya pun sesuai dengan prosedur yang mengutamakan kebersihan juga. Jadi ya disini untuk dapat unggul kita memiliki produk yang kualitasnya baik.”²⁹⁵

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa UMKM Catering Pawon Gusti memiliki keunggulan kualitas produk dan itu merupakan salah satu strategi diferensiasi produk yang diterapkan. Keunggulan kualitas produk yaitu dari segi rasanya, nilai gizinya, ke higienisannya, dan kehalalannya. Bahan baku untuk membuat produk adalah bahan yang segar berkualitas dengan proses pengolahan yang sesuai prosedur dan mengutamakan kebersihan sehingga hasil produk memiliki kualitas yang baik. Dengan demikian, UMKM Catering Pawon Gusti dapat memiliki keunggulan kompetitif dengan mengunggulkan kualitas produk.

b. Harga jual bersaing

Pengaruh strategi diferensiasi yang kedua untuk menciptakan keunggulan kompetitif yaitu harga jual bersaing. Berikut penjelasan dari Ibu Endah selaku pemilik usaha:

²⁹⁵ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

“Nah kita kan ya strategi diferensiasi produknya harga produk. Kita memiliki strategi dimana konsumen dapat menyesuaikan kemampuannya perihal harga maksudnya disini konsumen dapat memesan produk disesuaikan dengan budget yang dimiliki dan kita disini ya tetap melayani bahkan memberikan arahan memberikan solusi.”²⁹⁶

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa UMKM Catering Pawon Gusti memiliki harga jual produk yang bersaing dan itu merupakan salah satu strategi diferensiasi produk yang diterapkan. Dengan adanya strategi diferensiasi produk perihal harga produk, UMKM Catering Pawon Gusti dapat melayani konsumen yang memesan produk tetapi berdasarkan kemampuan budgetnya. Harga produk UMKM Catering Pawon Gusti mampu bersaing di pasar.

c. Kemampuan skill dan kapasitas

Pengaruh strategi diferensiasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif yaitu dalam hal kemampuan skill dan kapasitas. Berikut penjelasan dari Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Strategi personal yang kita terapkan kan adanya kemampuan seluruh personal yang ada di Pawon Gusti. Kemampuan personal disini ini itu dapat membuat macam-macam jenis produk ya dan sudah menerima banyak pesanan. Pada Pawon Gusti kan kemampuan SDM nya sebenarnya sudah kompeten tetapi tetap mengikuti pelatihan-pelatihan untuk dapat mengikuti perkembangan zaman. Untuk kapasitasnya, kapasistas juga disesuaikan dengan kemampuan tenaganya sama peralatannya kita dapat menerima pesanan sehari sampai 200 nasi kotak dan 200 snack box kalau tumpeng bisa mengerjakan 3 tumpeng karena tumpeng kan besar.”²⁹⁷

²⁹⁶ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

²⁹⁷ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa UMKM Catering Pawon Gusti sudah memiliki kemampuan skill dan kapasitas dan ini dikembangkan melalui strategi diferensiasi personalia. Personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti sudah kompeten dalam mengolah berbagai jenis produk dan sudah banyak menerima pesananan dari konsumen. Pemilik sendiri mendirikan catering dari Tahun 2003 sehingga memang sudah lama berkecimpung pada dunia jasa boga yang tentunya pengalamannya pun juga banyak. Meskipun sudah kompeten dan mampu menghasilkan produk, personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti tetap mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada agar berkembang.

d. Eksplorasi peluang (Identifikasi peluang)

Pengaruh strategi diferensiasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif yaitu mempunyai sumber daya manusia UMKM Catering Pawon Gusti dalam mengidentifikasi peluang. Berikut penjelasan dari Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Kita menerapkan strategi diferensiasi personalia dengan adanya pelatihan kreativitas kita disitu berusaha mendapatkan peluang inovasi baru apa yang dapat kita kembangkan gitu ya dari internet, media sosial, youtube, semacamnya. Kemudian strategi diferensiasi citra dengan adanya identitas perusahaan yaitu logo yang dibuat stiker untuk kemasan dan itu sebagai cara mendapatkan konsumen lebih banyak lagi kan ya semakin mudah dikenal orang yang menikmati produk pada acara tertentu. Ya itu sebagai peluang untuk mendapatkan pelanggan.”²⁹⁸

²⁹⁸ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti mampu mengidentifikasi peluang dengan menerapkan strategi diferensiasi personalia dan strategi diferensiasi citra. Strategi diferensiasi personalia untuk menunjang pengembangan kemampuan terdapat jenis pelatihan yang dilakukan personal yaitu pelatihan kreativitas dimana seluruh personal dapat mengembangkan kreativitas, gagasan, ataupun ide nya dengan mendapatkan referensi dari internet, youtube, instagram sehingga dari referensi tersebut akan ditemukan hal baru atau inovasi-inovasi baru sehingga akan menciptakan peluang untuk Pawon Gusti mengembangkan produknya. Selain itu pada diferensiasi citra, perusahaan mempunyai identitas berupa logo yang dijadikan stiker dan ditempelkan pada setiap kemasan produk yang sudah jadi. Dengan demikian memunculkan peluang agar banyak orang mengetahui adanya Pawon Gusti dan dapat menarik konsumen.

e. Pertahanan ancaman bersaing

Pengaruh strategi diferensiasi untuk menciptakan keunggulan bersaing yaitu UMKM Catering Pawon Gusti memiliki pertahanan ancaman bersaing. Berikut penjelasan Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Kita memiliki produk yang unik dan khas kualitasnya bagus harganya bersaing pelayanan yang diberikan baik, adanya identitas usaha itu bentuk kita menghadapi persaingan.

Persaingan disini kan ramai jadi ya sebenarnya semua strategi diferensiasi untuk mengatasi pesaing-pesaing itu dek.”²⁹⁹

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa semua macam strategi diferensiasi yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti dapat menjadi cara pertahanan ancaman bersaing. Dengan memiliki suatu keunikan atau ciri khas dalam penawarannya baik dari segi produknya yang khas, pelayanannya personalianya, salurannya, dan citranya identitasnya bisa menghadapi persaingan.

f. Fleksibilitas

Pengaruh strategi diferensiasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif pada UMKM Catering Pawon Gusti yaitu fleksibilitas.

Sesuai dengan penjelasan Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Personal disini terutama saya sendiri itu mengikuti pelatihan-pelatihan tentang olahan masakan dan menekankan kreativitas ya dengan ya belajar mandiri mencari referensi pengetahuan baru tentang inovasi produk baru seperti apasih yang dapat dibuat seperti itu dan itu yang membuat kita itu untuk siap menghadapi perubahan lingkungan, trend-trend pasar apa yang ada kita siap kan ya dimulai dari sumber daya manusianya dulu jika mau mengikuti perubahan.”³⁰⁰

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam UMKM Catering Pawon Gusti mampu menghadapi perubahan atau fleksibilitas dengan menerapkan startegi diferensiasi personalia diamana personal biasanya mengikuti pelatihan dan menekankan

²⁹⁹ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

³⁰⁰ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

keaktivitas dengan belajar secara mandiri mencari referensi untuk menambah pengetahuan tentang inovasi produk apa yang bisa dikembangkan dimana hal ini dapat membuat UMKM Catering Pawon Gusti dapat menghadapi perubahan lingkungan dan trend-trend pasar.

g. Hubungan pelanggan / daya tanggap terhadap pelanggan

Pengaruh strategi diferensiasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif yaitu hubungan pelanggan atau daya tanggap terhadap pelanggan. Berikut penjelasan dari Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Strategi diferensiasi pelayanan ini berpengaruh kuat terhadap hubungan pelanggan ya. Terus ada diferensiasi personalia ya dek kemampuan SDM nya untuk cepat tanggap, terus komunikasi yang dijaga, dan dapat diandalkan juga, sopan. Selain itu pada diferensiasi citra itu kan ya berhubungan dengan pelanggan jadi hubungan dengan pelanggan di Pawon Gusti sangat diusahakan sebaik mungkin.”³⁰¹

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa UMKM Catering Pawon Gusti dapat menjaga hubungan pelanggan atau memiliki daya tanggap yang baik terhadap pelanggan dengan menerapkan strategi diferensiasi pelayanan, personalia, dan citra. Pada strategi diferensiasi pelayanan sendiri UMKM Catering Pawon Gusti mengutamakan pelayanan mulai dari pengantaran, instalasi, dan jasa konsultasi yang merespon cepat konsumen. Kemudian dari strategi diferensiasi personalia adanya personal yang cepat tanggap, kredibilitas, dapat diandalkan, sopan, dan menjaga komunikasi dengan

³⁰¹ Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

konsumen. Untuk diferensiasi citra terdapat kepribadian, menjaga reputasi, dan manajemen yang menanamkan nilai-nilai baik kepada pelanggan. Dengan demikian penerapan strategi tersebut dapat menjadikan hubungan perusahaan dengan pelanggan lebih baik lagi.

h. Inovasi

Pengaruh strategi diferensiasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif yaitu adanya inovasi. Berikut penjelasan Ibu Endah selaku pemilik usaha:

“Disini ada inovasi produk. Inovasi ini yang berpengaruh sama inovasi ya strategi diferensiasi produknya. Strateginya kan menciptakan keunikan produk dalam hal desainnya ya, desain dari bentuknya kemasannya penampilannya itu kan ya jadi kan produk unik dan khas seperti itu.”³⁰²

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa UMKM Catering Pawon Gusti sudah melakukan inovasi produk dari penerapan strategi diferensiasi produk. Dengan adanya strategi diferensiasi produk Pawon Gusti memiliki keunikan atau ciri khas dalam desain produknya baik bentuk, desain kemasan, maupun desain penataan atau penampilannya. Sehingga dengan adanya strategi diferensiasi produk, indikator keunggulan kompetitif inovasi sudah diterapkan dalam UMKM Catering Pawon Gusti.

³⁰² Wawancara dengan Ibu Endah (Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti) pada tanggal 18 November 2021

C. Temuan Penelitian

1. Suasana Persaingan Usaha Jasa Boga/Catering Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek dalam Perspektif Bisnis Syariah

Dalam upaya menciptakan keunggulan kompetitif pada suatu usaha perlu adanya pengetahuan mengenai suasana persaingan bisnis pada wilayah sekitar. UMKM Catering Pawon Gusti merupakan salah satu bisnis catering yang berada di wilayah Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek. Desa Surondakan merupakan desa yang berada di pusat Kota Trenggalek sehingga wilayah ini berada dalam keramaian karena dekat dengan fasilitas umum seperti kantor pemerintahan, rumah sakit, sekolah, terminal bus, dan fasilitas-fasilitas umum lainnya. Suasana persaingan bisnis jasa boga atau catering di Desa Surondakan terbilang sanga ketat atau ramai. Banyak pelaku usaha yang mendirikan usahanya dalam bisnis kuliner atau makanan di wilayah ini. Dengan ketatnya suasana persaingan bisnis, pelaku-pelaku usaha kuliner yang ada Di Desa Surondakan bersaing dengan baik atau sehat. Persaingan dilakukan dengan tidak merugikan usaha-usaha lain. Tidak ada pelaku usaha dalam persaingan yang berusaha merusak usaha pesaingnya. Persaingan yang dilakukan bersaing secara sehat, tidak membenci atau menjadikan musuh pesaing.

Pesaing dari UMKM Catering Pawon Gusti adalah bisnis catering, penjual kue basah yang ada di wilayah surondakan seperti yang ada di Pasar Sore Trenggalek, tempat makan atau warung yang juga menerima pesanan,

serta penjual makanan-makanan siap saji yang ada dipinggir jalan. Banyaknya bisnis kuliner atau catering dikarenakan masyarakat perkotaan umumnya lebih memilih pesan jika ada acara berbeda dengan masyarakat pedesaan yang memilih untuk memasak sendiri. Selain itu, dekatnya dengan kantor-kantor dinas, rumah sakit dapat memberikan peluang kepada pengusaha catering karena biasanya jika ada event atau acara tentunya instansi tersebut memesan konsumsi dari catering.

Meskipun suasana persaingan usaha jasa boga/catering di Desa Surondakan terbilang sangat ketat, namun kondisi atau posisi UMKM Catering Pawon Gusti dalam persaingan tetap dalam kondisi yang baik. Posisi yang baik ini disebabkan dengan adanya bukti walaupun banyak usaha-usaha sejenis yang ada tetapi Pawon Gusti tetap memiliki pelanggan dan konsumen-konsumen baru. Persaingan yang semakin ramai menjadikan UMKM Catering Pawon Gusti semakin terpacu dan termotivasi untuk berkembang lebih baik lagi. Dengan adanya persaingan usaha UMKM Catering Pawon Gusti tetap mampu bersaing karena selalu mencari cara bagaimana agar catering tetap eksis dan familiar di masyarakat sekitar.

Dalam perspektif bisnis syariah, suasana persaingan jasa boga atau catering di Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek sudah sesuai dengan ajaran Islam. Dapat dikatakan demikian karena persaingan bisnis jasa boga atau catering di Desa Surondakan dilakukan secara sehat oleh pelaku-pelaku usaha. Tidak ada pelaku usaha yang dengan sengaja merusak atau menjatuhkan usaha lain sehingga tidak ada pihak yang

merasa dirugikan atau dikecewakan. Persaingan bisnis dalam prespektif syariah yaitu bersaing secara sehat dengan cara yang halal. Jika pelaku usaha menghadapi persaingan dengan tenang dan tidak menganggap pesaing sebagai musuh yang patut dibenci, maka akan timbul bentuk-bentuk persaingan secara sehat yang sesuai dengan etika bisnis Islam.

Dalam menghadapi persaingan usaha, tentu setiap usaha memiliki cara menyikapi persaingan yang ada. Cara UMKM Catering Pawon Gusti dalam menyikapi persaingan bisnis dalam prespektif syariah, yaitu:

a. Pihak yang bersaing

Pemilik dan seluruh karyawan dalam UMKM Catering Pawon Gusti bersaing secara sehat. Persaingan usaha dianggap hal yang wajar dan tidak menganggap pesaing sebagai musuh. Pihak UMKM Catering Pawon Gusti bahkan tidak menutup diri untuk mampu bergaul dan berkomunikasi dengan pelaku-pelaku usaha lain yang berarti adalah pesaingnya. Dengan adanya persaingan, pihak UMKM Catering Pawon Gusti semakin berusaha meningkatkan kreativitas dan inovasinya. Pelaku usaha menganggap bahwa persaingan menjadikan usaha lebih mengetahui trend-trend yang sedang berkembang dari pesaing usaha.

b. Segi cara bersaing

Perusahaan yang menghadapi persaingan tentu saja memiliki cara bagaimana cara bersaing, dalam segi ini berhubungan dengan sikap atau nilai seperti apakah yang diutamakan agar tidak merugikan pihak lain.

Berikut prinsip-prinsip bisnis yang digunakan sebagai cara bersaing UMKM Catering Pawon Gusti:

1) *Customer oriented*

Prinsip kepuasan konsumen menjadi tujuan utama agar bisnis tetap mampu bertahan, berkembang, bahkan maju. UMKM Catering Pawon Gusti sangat mengedepankan kepuasan konsumen dalam menjalankan usahanya. Kepuasan konsumen menjadi hal yang penting bagi pertahanan usaha dalam persaingan bisnis. Kepuasan konsumen dalam UMKM Catering Pawon Gusti diperoleh melalui pelayanan yang baik dalam artian cepat tanggap, peduli terhadap konsumen, serta bisa memberikan solusi atas permasalahan dalam diri konsumen atau berkonsultasi. Selain pelayanan yang baik, UMKM Catering Pawon Gusti juga mengutamakan mutu dan kualitas produk sehingga apabila pelayanan dan kualitas produk sesuai dengan keinginan atau harapan konsumen akan timbul kepuasan dalam diri konsumen.

2) *Transparasi*

Kejujuran merupakan sikap dasar dan utama yang harus ditanamkan pada diri siapapun tidak terkecuali pada diri pelaku usaha. UMKM Catering Pawon Gusti senantiasa mengedepankan transparasi atau keterbukaan kepada dalam menjalankan seluruh kegiatan operasional usahanya. Dengan mengedepankan transparasi atau kejujuran kepada konsumen maka tidak akan mengecewakan dan merugikan konsumen. Bentuk transparasi yang dilakukan pada

UMKM Catering Pawon Gusti yaitu dalam hal harga produk dijelaskan secara transparan kepada konsumen diawal pemesanan produk.

Kemudian, produk yang dihasilkan akan sesuai dengan harapan konsumen sesuai dengan tampilan contoh foto produk tidak ada yang dikurang dan tidak ada yang dilebih-lebihkan jika memang produk yang dipesan sudah pernah dibuat sebelumnya. Kemudian promosi produk melalui upload foto di akun media sosial, semua produk hasil olahan sendiri tidak mengambil foto milik pihak lain. Dengan demikian, produk yang dipesan konsumen akan sesuai dengan harapan dan permintaan konsumen dan ini tentu akan menjadikan konsumen memiliki kepercayaan terhadap usaha. UMKM Catering Pawon Gusti menerapkan prinsip transparansi atau kejujuran dalam setiap tindakan yang dilakukan.

3) Persaingan yang sehat

Dalam melakukan persaingan usaha, pelaku usaha seharusnya memang melakukan persaingan yang sehat dimana tidak menghalalkan berbagai cara dalam memenangkan persaingan. Penggunaan cara-cara yang kotor dapat merusak usaha orang lain dan tentunya merugikan pelaku usaha lain. Hal seperti ini harus dihindari. UMKM Catering Pawon Gusti melakukan persaingan yang sehat dalam menghadapi persaingan bisnis, dimana persaingan dilakukan dengan cara-cara yang halal, persaingan dianggap sebagai perlombaan

untuk menjadi yang terbaik dengan jalan yang baik pula. Persaingan secara sehat diimplementasikan dengan memaksimalkan kemampuan yang dimiliki untuk dapat memenuhi permintaan konsumen dengan sebaik mungkin. Persaingan dihadapi dengan selalu mampu berkreasi dan berinovasi, memberikan pelayanan terbaik dan kualitas produk yang unggul kepada konsumen. Dalam persaingan, UMKM Catering Pawon Gusti tidak pernah menjatuhkan pesaing dihadapan konsumen-konsumennya. Persaingan yang sehat mendatangkan keberkahan dan ketenangan hati.

4) *Fairness*

Prinsip keadilan merupakan suatu prinsip yang harus dipegang secara konsisten oleh pelaku usaha dalam melakukan pelayanan dan berinteraksi dengan konsumen. Keadilan disini yang dimaksud merupakan suatu keadaan dimana perusahaan memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh konsumen. UMKM Catering Pawon Gusti sangat menerapkan prinsip keadilan dimana pelayanan yang diberikan kepada semua konsumen dari berbagai kalangan adalah sama tidak membedakan. Harga yang diberikan pun juga sama. Selain itu, untuk pemesanan yang didahulukan adalah yang pesan lebih dulu dikarenakan kapasitas produksi yang ada batas maksimalnya setiap harinya maka penerimaan pesanan sesuai dengan list jadwal siapa yang lebih dulu siapa yang lebih cepat tidak digeser dengan pemesan-pemesan akhir yang mendadak.

c. Produk yang dipersaingkan.

Dalam menghadapi persaingan bisnis suatu usaha harus memiliki keunggulan kondisi produk untuk meningkatkan daya saingnya. Beberapa keunggulan produk yang dipersaingkan UMKM Catering Pawon Gusti:

1) Produk

Produk adalah bentuk fisik barang yang ditawarkan oleh produsen. Perusahaan yang melakukan proses produksi tentu menghasilkan produk yang dapat dinikmati oleh konsumen. UMKM Catering Pawon Gusti dapat menghasilkan berbagai macam jenis produk yaitu nasi kotak dengan berbagai pilihan lauk seperti ayam lodho, ayam bakar, ayam goreng, daging, dan lain-lain serta banyak lauk pendampingnya, nasi bento dengan berbagai macam pilihan desain dan lauk, nasi tumpeng, berbagai kue basah seperti kue lumpur, onde-onde, brownies, dadar gulung, pisang coklat, lemper, kue talam, kue thok, lumpia, sosis solo, puding dan lain lain-lain, kue kering seperti nastar, lidah kucing, kue mawar dan lain sebagainya. Produk yang dihasilkan oleh UMKM Catering Pawon Gusti terjamin kehalalannya. Selain itu produk berkualitas dengan memiliki rasa yang enak dan higienis. Produk diolah dari bahan baku yang segar sehingga hasil olahannya pun juga baik dengan tidak ada penimbunan bahan baku jika ada yang terpaksa ditimbun seperti daging ditaruh di freezer dengan maksimal penyimpanan tiga hari.

2) Harga produk

Harga produk dalam persaingan menjadi faktor penting yang dipertimbangkan konsumen untuk memilih produk yang akan dibeli. Harga produk dalam UMKM Catering Pawon Gusti mampu bersaing dengan pasar. Penentuan harga produk tidak setinggi mungkin untuk mencari laba sebanyak-banyaknya tetapi juga menyesuaikan dari harga pesaing-pesaing dipasar dan tentunya disesuaikan dengan kualitas produk yang dihasilkan. UMKM Catering Pawon Gusti juga tidak membanting harga yang dapat menjatuhkan pesaingnya. Harga yang diberikan juga dapat disesuaikan dengan kemampuan budget konsumen. Konsumen bisa menyebutkan budget yang dimiliki kemudian pihak catering akan memberitahukan menu yang dapat dipesan sehingga hal ini akan memudahkan konsumen.

3) Tempat

Lokasi usaha menjadi suatu penunjang agar usaha mudah dijumpai oleh masyarakat luas. Tempat UMKM Catering Pawon Gusti berada di pusat Kota Trenggalek dekat dengan terminal bus Trenggalek. Terminal bus Trenggalek ke utara ada jalan masuk ke timur disitu langsung ketemu lokasi usaha catering Pawon Gusti yang berada di utara jalan kalau dari arah terminal berada di kanan jalan. Alamat lengkapnya yaitu Lokasi cukup strategis dilalui banyak kendaraan. Di depan tempat usaha ada banner besar yang menunjukkan bahwa disitulah letak UMKM Catering Pawon Gusti. Lokasi mudah

diakses dengan kendaraan roda 2 ataupun roda 4. Selain itu, pihak usaha telah mendaftarkan lokasi di google maps sehingga konsumen bisa dikirim linknya dan ini tentunya memudahkan siapapun yang ingin datang. Selain itu, tempat pelayanan dilokasi usaha bersih dan nyaman. Bagi konsumen yang enggan untuk masuk disediakan sofa diteras rumah.

4) Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan pihak perusahaan untuk dapat mencapai kepuasan konsumen. Dengan pelayanan yang baik konsumen akan puas dan memberikan timbal balik yang baik pula kepada perusahaan. UMKM Catering Pawon Gusti memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Pelayanan dilakukan dengan mengutamakan kesopanan dan sikap ramah kepada seluruh konsumen. Sikap sopan dan ramah tersebut juga diimplementasikan dengan murah senyum dan mengungkapkan perkataan yang halus atau tidak kasar. Dengan pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa dihargai dan memiliki kesan yang baik terhadap perusahaan. Pelayanan terbaik diberikan mulai dari tahap awal pemesanan produk oleh konsumen sampai tahap pengantaran produk atau produk yang sudah jadi siap diambil konsumen. Pelayanan yang baik dilakukan kepada siapa saja tidak condong terhadap satu atau beberapa konsumen tertentu tetapi seluruh konsumen UMKM Catering Pawon Gusti diusahakan semaksimal

mungkin untuk merasakan pelayanan yang terbaik dari pemilik usaha maupun karyawan.

Dalam menghadapi persaingan bisnis, UMKM Catering Pawon Gusti sudah menerapkan cara menyikapi persaingan sesuai dengan syariah atau ajaran Islam. Dapat dikatakan demikian dalam segi pihak yang bersaing, pihak-pihak dalam UMKM Catering Pawon Gusti menganggap persaingan sebagai hal yang wajar. Pihak yang bersaing menganggap pesaing bukanlah musuh. Persaingan dilakukan dengan cara-cara yang baik karena menganggap persaingan sebagai peluang mengetahui trend pasar dan motivasi meningkatkan kreativitasnya. Kemudian dari segi cara bersaing, UMKM Catering Pawon Gusti sudah menerapkan prinsip-prinsip bisnis Islam yaitu mengutamakan kepuasan konsumen, bersikap transparansi atau keterbukaan, melakukan persaingan bisnis yang sehat, serta menerapkan prinsip keadilan. Dari segi kondisi produk yang dipersaingkan, produk yang dipersaingkan benar-benar halal dan berkualitas, harga mampu bersaing dan tidak membanting harga pesaing, tempat bersih dan nyaman, dan pelayanan ramah dan sopan.

2. Penerapan Strategi Diferensiasi untuk Menciptakan Keunggulan Kompetitif pada UMKM Catering Pawon Gusti

Dalam upaya menciptakan keunggulan kompetitif atau keunggulan bersaing, suatu usaha perlu memiliki strategi-strategi yang tepat. Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk menciptakan keunggulan kompetitif adalah strategi diferensiasi. UMKM Catering Pawon Gusti yang merupakan

salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa boga atau kuliner juga menerapkan strategi diferensiasi. Strategi diferensiasi diterapkan untuk menciptakan keunikan, karakteristik, atau ciri khas penawarannya dibandingkan dengan pesaing. Dengan menerapkan strategi diferensiasi produk unik yang dibuat akan sulit ditiru oleh pesaing dan ini tentu saja dapat memperkuat posisi usaha dalam persaingan. Dengan adanya perbedaan produk yang ditawarkan dari pesaing, konsumen akan dapat secara langsung merasakan keunikan produk yang dibuat sehingga menjadikan UMKM Catering Pawon Gusti lebih unggul. Berikut strategi diferensiasi yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti:

a. Diferensiasi Produk

Strategi diferensiasi produk merupakan strategi untuk menciptakan produk dengan memiliki keunikan dan perbedaan dibandingkan dengan produk pesaingnya. Strategi diferensiasi produk yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti adalah:

1) Desain produk

Berdasarkan paparan data, UMKM Catering Pawon Gusti mengoptimalkan desain produk semenarik mungkin untuk menciptakan keunikan atau ciri khas produk yang dibuat. Desain produk dalam hal ini meliputi bentuk produk yang dihasilkan sangat beragam. UMKM Catering Pawon Gusti dapat membuat bentuk produk-produknya dengan menarik dan juga sesuai dengan permintaan konsumen. Dalam produk tumpeng tidak hanya dibentuk

seperti tumpeng biasanya tetapi juga dapat menghasilkan tumpeng susun, dan bentuk tumpeng lainnya sesuai keinginan konsumen. Kemudian, untuk produk nasi bento, UMKM Catering Pawon Gusti dapat menciptakan bentuk nasi dengan karakter-karakter yang lucu yang membuat produk jauh lebih cantik dan menarik. Produk kue basah juga demikian, dalam membuat kue basah bentuk-bentuk produk seperti kue thok bisa dibentuk seperti buah-buahan, kue talam berbentuk bunga mawar, kue semar mendem berbentuk mawar, dan lain sebagainya.

Selain dalam hal bentuk, desain produk juga terdapat dalam desain kemasannya dimana UMKM Catering Pawon Gusti dapat memberikan banyak pilihan kemasan mulai dari kardus box, mika, besek, maupun anyaman bambu, yang berbeda disini adalah kue basah yang dipesan untuk hantaran biasanya dikemas dengan wadah anyaman bambu berbentuk persegi kotak besar kemudian dapat ditutup dengan anyaman bambu juga atau bisa saja dengan mika sehingga kue untuk hantaran penampilannya sama dengan kemasan hantaran barang. Produk yang dikemas untuk acara tertentu seperti pernikahan juga diberikan tambahan pita atau bunga plastik pada kemasannya.

UMKM Catering Pawon Gusti juga menggunakan wadah besek sehingga ramah lingkungan. Dalam mengemas produk dengan mika yang bening biasanya produk kue basah dikasihkan alas kertas kue

berwarna putih yang membuat penampilan menarik. Selain desain kemasan, juga dalam desain penataan produknya dimana UMKM Catering Pawon Gusti memperhatikan peletakan masakan atau olahan agar penampilan produk lebih cantik. Desain produk yang menarik akan menjadikan produk UMKM Catering Pawon Gusti berbeda dengan produk pesaing sebab memiliki karakteristik atau ciri khas.

2) Mutu atau kualitas produk

UMKM Catering Pawon Gusti sangat memaksimalkan mutu atau kualitas produknya. Produk yang dihasilkan sangat mengutamakan kualitas dari segi rasanya, kehygienisanya, nilai gizi, dan kehalalannya. Produk diolah dengan bahan baku yang segar dan berkualitas sehingga produk yang dihasilkan juga berkualitas. Pengolahan produk dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada dan resepnya pun dari resep pemilik usaha, mengolah produk jenis apapun sudah ada takaran resepnya dan tidak dikurang atau ditambah sehingga kualitas produk yang dihasilkan akan tetap maksimal sesuai dengan harapan dan permintaan konsumen. Dengan mengutamakan mutu atau kualitas produk UMKM Catering Pawon Gusti dapat tetap mampu bersaing untuk menjadi pilihan konsumen.

3) Harga produk

UMKM Catering Pawon Gusti memiliki strategi pembedaan harga produk yakni konsumen yang memesan produk dapat menyesuaikan dengan budget yang dimiliki. Artinya disini,

sebenarnya UMKM Catering Pawon Gusti sudah mematok harga untuk produk-produknya tetapi jika konsumen memiliki kemampuan budget tertentu akan tetap dilayani. Misalnya, konsumen datang ingin memesan nasi kotak tetapi memiliki kemampuan dana tersendiri dengan begitu pihak UMKM Catering Pawon Gusti dapat memberikan list menu yang dapat dipesan sesuai kemampuan budget konsumen. Pihak usaha memberikan arahan dan solusi dan ini akan sangat memudahkan konsumen. Selain itu, harga produk dalam UMKM Catering Pawon Gusti juga sesuai pasar dan mampu bersaing. Pemberian harga produk yang dapat disesuaikan dengan kemampuan konsumen dapat memberikan ciri khas perbedaan dari pesaing.

Diferensiasi produk yang diterapkan UMKM Catering Pawon Gusti baik dari segi desain produk, mutu atau kualitas produk, dan harga produk akan sangat memberikan manfaat lebih bagi konsumen. Dengan diferensiasi produk, maka produk yang dihasilkan memiliki ciri khas tersendiri. Hal ini akan menjadikan UMKM Catering Pawon Gusti mampu bersaing dipasar bahkan dapat memiliki keunggulan kompetitif.

b. Diferensiasi Kualitas Pelayanan

Diferensiasi kualitas pelayanan merupakan suatu upaya perusahaan untuk memberikan mutu atau kualitas pelayanan yang berbeda dengan pesaing. Strategi diferensiasi pelayanan yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti adalah:

- 1) Pengantaran

UMKM Catering Pawon Gusti memberikan layanan tambahan atas produk yang dihasilkan yaitu dengan adanya pengantaran. Pesanan dapat diantar oleh pihak usaha sampai ke tempat konsumen baik yang ber jarak jauh maupun dekat dengan lokasi usaha yang penting tetap dalam wilayah Kabupaten Trenggalek. Pengantaran pesanan dengan kuantitas atau jumlah yang banyak menggunakan grab mobil roda 4, meskipun pihak luar usaha yang mengantar produk tetapi produk dijamin aman sampai tujuan sebab UMKM Catering Pawon Gusti sendiri memang sudah bekerja sama dengan driver grab. Jika kuantitas pesann sedikit pengantaran menggunakan kendaraan roda 2 oleh karyawan.

Pengantaran pesanan dilakukan secara tepat waktu agar tidak mengecewakan konsumen. Produk sampai ke konsumen diusahakan setengah jam atau satu jam sebelum perjanjian waktu pemesanan. Selain tepat waktu, pesanan yang diantar sampai ke konsumen dalam kondisi yang baik dan kualitas produk yang tetap terjaga. Hal ini dilakukan UMKM Catering Pawon Gusti dengan cara ketika packing atau mengemas pesanan produk harus ditutup secara keseluruhan tidak ada yang terbuka, packingnya juga rapi sehingga produk aman terjaga sampai ke tangan konsumen.

2) Instalasi

Pekerjaan yang dilakukan dalam pengolahan produk yang dilakukan oleh konsumen sesuai dengan standar operasional perusahaan atau

prosedur yang dibuat oleh pemilik. Proses pelayanan yang diberikan dalam hal pengolahan produk dilakukan sesuai langkah yang tepat dengan memperhatikan ke higienisannya. Bahan baku yang datang langsung diolah dengan baik sehingga menjadi produk yang baik pula dan memiliki kualitas yang unggul.

3) Jasa konsultasi

Konsumen UMKM Catering Pawon Gusti dapat berkonsultasi dengan produsen. UMKM Catering Pawon Gusti dapat memberikan ruang konsultasi secara nyaman kepada seluruh konsumen yang memiliki kebingungan atau kebingungan mengenai produk apa yang akan dipesan. Konsultasi ini pada awal komunikasi dengan konsumen, sebelum melakukan pemesanan banyak konsumen yang ragu dan bingung akan memilih produk apa untuk acara tertentu. Dengan demikian, pihak UMKM Catering Pawon Gusti bisa untuk memberikan solusi terbaik dengan pelayanan terbaik juga kepada konsumen dan tentu saja konsumen akan sangat merasa terbantu. Konsultasi dapat dilakukan secara online melalui chat ataupun secara tatap muka di lokasi usaha. Jika konsultasi secara online diusahakan admin UMKM Catering Pawon Gusti merespon secepat dan sejelas mungkin dan apabila konsumen datang konsultasi secara langsung maka akan diberikan penjelasan dan komunikasi dilakukan senyaman mungkin.

Strategi diferensiasi pelayanan yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan membedakan kualitas pelayanan dibanding pesaing sudah diterapkan pada usaha UMKM Catering Pawon Gusti melalui pelayanan pengantaran, instalasi, dan jasa konsultasi. Berdasarkan paparan data, penerapan strategi diferensiasi pelayanan memang sudah dirasakan oleh konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah sangat baik dimana UMKM Catering Pawon Gusti melayani konsumen dengan sikap cepat tanggap, perhatian, ramah, dan sopan. Dengan diferensiasi pelayanan konsumen dapat menikmati layanan tambahan atas produk yang dihasilkan yang membedakan pelayanan yang diberikan oleh pesaing sehingga UMKM Catering Pawon Gusti mampu bersaing dan dapat lebih unggul.

c. Diferensiasi Personalia

Strategi diferensiasi personalia yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti yaitu dengan membedakan keunggulan kualitas personal atau sumber dayanya dengan pesaing. Strategi diferensiasi personalia yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti adalah:

1) Kemampuan

UMKM Catering Pawon Gusti selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan pesonal. Sebenarnya, kemampua atau skill personal pada UMKM Catering Pawon Gusti sudah mumpuni atau kompeten dalam mengolah bahan mentah menjadi produk jadi yakni berbagai macam jenis olahan makanan. Personal dalam UMKM

Catering Pawon Gusti terutama pemilik sudah memiliki banyak pengalaman masalah dunia kuliner atau pengolahan masakan karena sudah hampir 20 Tahun memiliki usaha catering. Pemilik UMKM Catering Pawon Gusti juga sudah memiliki sertifikat keahlian atau kompetensi pada bidang kuliner. Personal UMKM Catering Pawon Gusti dapat menyelesaikan banyak pesanan konsumen dengan baik.

Meskipun kemampuan personal yang dimiliki sudah kompeten tetapi tetap berusaha meningkatkan kemampuan untuk menciptakan inovasi produk-produk baru agar tidak tertinggal oleh perkembangan pasar. Personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti memanfaatkan gadget untuk memperoleh referensi dan pengetahuan untuk memiliki kreativitas. Dalam penggunaan gadget yang mencari informasi melalui media sosial maupun internet dapat memperoleh informasi mengenai trend-trend kuliner yang ada. Selain itu, personal UMKM Catering Pawon Gusti juga mengikuti pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan biasanya instansi untuk mendapatkan ilmu baru.

2) Kesopanan

Personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti mengutamakan kesopanan. Sikap sopan ditujukan kepada seluruh konsumen. Kesopanan akan membuat konsumen nyaman ketika berinteraksi dengan pihak usaha. Dengan sopan maka konsumen akan memiliki sikap timbal balik yang sopan juga kepada produsen.

3) Kredibilitas

Personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti memiliki kredibilitas, sikap kredibilitas yang diterapkan disini yakni dengan menjaga kepercayaan dari konsumen yang sudah menyerahkan pemesanan produk kepada pihak-pihak yang ada dalam usaha. Kredibilitas yang tinggi dan ada pada setiap diri personal berarti personal memiliki tanggung jawab penuh dalam melaksanakan segala pekerjaannya untuk menyelesaikan permintaan konsumen. UMKM Catering Pawon Gusti senantiasa menjaga amanah konsumen agar tidak merugikan konsumen. Pengerjaan produk dilakukan dengan sungguh-sungguh dan senang hati sehingga hasilnya pun sesuai dengan harapan konsumen baik dari segi kualitas produk yang dihasilkan, maupun segi lainnya yang dapat mencapai kepuasan konsumen.

4) Dapat diandalkan

Seluruh personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti dapat diandalkan dalam melakukan pekerjaan. UMKM Catering Pawon Gusti selalu dapat menyelesaikan pesanan konsumen dengan baik. Berapapun dan jenis produk apapun yang dipesan konsumen apabila memang kapasitas produksinya masih mumpuni tentu akan diselesaikan dengan baik. Personal UMKM Catering Pawon Gusti cekatan dalam melakukan pekerjaan, jujur, dan dapat dipercaya. UMKM Catering Pawon Gusti dapat diandalkan karena dapat menghasilkan berbagai macam produk untuk berbagai acara.

5) Cepat tanggap

Personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti cepat tanggap dalam merespon konsumen. Sikap cepat tanggap yang diterapkan oleh personal UMKM Catering Pawon Gusti yakni dengan merespon secara cepat bagaimana keperluan dan permintaan konsumen. Ketika ada konsumen yang datang baik secara langsung maupun lewat chat secara cepat pihak usaha menanyakan apakah keperluan konsumen dan lain sebagainya. Jika terdapat konsumen yang tiba-tiba telfon juga langsung dijawab. Bentuk sikap cepat tanggap ketika konsumen menyatakan keperluan dan permintaannya misal ingin pesan pada tanggal tertentu pihak usaha langsung melihat list jadwal apakah pada hari itu masih bisa menerima pesanan atau sudah penuh. Selain itu, bentuk sikap cepat tanggap juga direalisasikan untuk membantu konsumen. Konsumen yang datang untuk mengambil pesanan, pesanan sudah sebelumnya disiapkan pada ruangan depan sehingga ketika konsumen datang produk bisa langsung diambil dan pihak UMKM Catering Pawon Gusti juga membantu konsumen untuk membawakan atau mengangkat pesannya ke kendaraan. Dengan sikap cepat tanggap, personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti dapat memberikan pelayanan terbaik ke konsumen. Konsumen tidak akan suka dengan tindakan-tindakan produsen yang lambat.

6) Komunikasi

Personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti selalu menjaga komunikasi yang baik dengan konsumen. Komunikasi dapat dilakukan

secara offline dan online, yakni baik secara tatap muka maupun secara virtual komunikasi yang baik dengan konsumen tetap dijaga. Komunikasi yang baik dimulai dari awal pemesanan produk sampai pada produk yang telah diterima dan dinikmati dengan konsumen. Komunikasi pra penjualan dilakukan untuk menanyakan kritik dan saran konsumen terhadap perusahaan. Dengan adanya komunikasi pra pembelian, tentu saja konsumen akan merasa dihargai dan ini dapat menjadikan peluang agar konsumen menjadi pelanggan. Komunikasi yang terjaga dengan baik dan lancar akan membuat hubungan dengan konsumen semakin baik pula.

Strategi diferensiasi personalia yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti dapat membedakan kualitas personal yang dimiliki dibandingkan dengan pesaing. Personal yang memiliki kemampuan dan skill yang kompeten, memiliki sikap kesopanan, kredibilitas, cepat tanggap, dapat diandalkan, dan komunikasi akan menimbulkan kesan yang baik bagi konsumen. Konsumen akan sangat merasakan perbedaan pelayanan yang diberikan seluruh personal UMKM Catering Pawon Gusti.

Dalam menerapkan strategi personalia dengan membedakan kualitas personal, dalam UMKM Catering Pawon Gusti juga ada jenis pelatihan dan pengembangan personal, dimana ini dapat menunjang kualitas personal menjadi lebih baik lagi dan memiliki daya saing yang

tinggi, adapun jenis pelatihan dalam UMKM Catering Pawon Gusti, yaitu:

1) Pelatihan ulang

Personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti mengikuti pelatihan-pelatihan secara berulang kali yang diselenggarakan oleh instansi luar perusahaan. Dalam UMKM Catering Pawon Gusti sendiri belum adanya pelatihan dari internal perusahaan seperti pada perusahaan-perusahaan besar karena memang karyawan yang dimiliki juga terbatas dan perusahaan belum besar sehingga personal UMKM Catering Pawon Gusti mengikuti pelatihan-pelatihan jasa boga yang dilaksanakan oleh instansi seperti Dinas Pariwisata Kabupaten Trenggalek. Pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan instansi kuota terbatas sehingga memang tidak semua dapat mengikuti pelatihan.

Pelatihan yang diikuti oleh personal khususnya pemilik usaha dalam UMKM Catering Pawon Gusti seperti pelatihan pembuatan roti bakery, bimbingan teknis promosi, kursus cookies, dan terdapat pelatihan-pelatihan lainnya yang pernah diikuti. Ilmu atau pengetahuan baru yang didapatkan saat pelatihan kemudian didiskusikan dengan seluruh karyawan sehingga seluruh personal juga akan mendapatkan ilmu dan pengetahuan baru yang selanjutnya dipelajari, diolah bersama-sama dengan memperhatikan panduan yang didapatkan selama pelatihan sampai menjadi produk jadi yang layak untuk dipasarkan.

Dengan mengikuti pelatihan secara berulang atau dapat memanfaatkan kesempatan pelatihan yang diberikan instansi luar maka personal UMKM Catering Pawon Gusti dapat memperkaya kemampuan dan skill yang dimiliki sehingga bisa menciptakan inovasi-inovasi produk baru dan bisa menghadapi kondisi pasar yang berubah-ubah sesuai dengan perkembangan dunia kuliner.

2) Pelatihan kreativitas

Personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti senantiasa melatih diri untuk mengembangkan kreativitas. Pemilik usaha akan selalu dapat menerima ide atau gagasan kreatif dari seluruh karyawannya. Pelatihan kreativitas disini tidak ada peraturan dari pemilik usaha secara resmi tetapi pelatihan kreativitas datang dari diri personal masing-masing dan didukung oleh pemilik usaha. Pelatihan kreativitas yakni dengan memanfaatkan internet, media sosial seperti instagram, dan youtube karena dengan membuka media-media seperti itu akan memunculkan banyak referensi inovasi produk dan menambah informasi pengetahuan mengenai perkembangan dunia kuliner. Bahkan dengan media tersebut dapat menemukan bagaimana caranya menginovasi produk yang ada sehingga sangat memudahkan personal untuk mengupgrade ide-ide kreatifnya.

Ketika personal memiliki gagasan atau menemukan ide maka akan disampaikan ke pemilik usaha dan pemilik usaha juga akan mencari tahu lebih lanjut lagi bagaimana cara merealisasikan inovasi

produk tersebut. Dengan terus mengembangkan kreativitas UMKM Catering Pawon Gusti dapat menciptakan produk yang baru dan terus baru yang berbeda dengan produk-produk pesaingnya.

d. Diferensiasi Saluran Distribusi

Strategi diferensiasi saluran distribusi merupakan strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk menciptakan perbedaan dengan pesaing melalui rancangan saluran distribusi. Strategi diferensiasi saluran yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti yaitu mendistribusikan atau menyalurkan produk ke indomaret-indomaret terdekat dengan lokasi usaha yaitu indomaret yang berada di Trenggalek Kota seperti indomaret kartini, indomaret Rejowinangun, serta indomaret jaksa suprpto. Produk yang disalurkan untuk dijual di indomaret hanya produk kue basah dengan banyak macamnya seperti kue lumpur, lempeng, pie buah, pastel, dan lain-lain. Produk yang disalurkan pun tidak banyak jumlahnya hanya 10-17 per indomaretnya.

Meskipun hanya produk kue basah, setidaknya UMKM Catering Pawon Gusti dapat memasarkan produk dengan memanfaatkan saluran distribusi dan ini membedakan dari pesaingnya. Ketika produk kue basah sudah masuk di indomaret pihak Pawon Gusti melakukan promosi melalui media sosialnya termasuk promosi melalui sosial media karyawan sehingga konsumen akan mengetahui bahwa produk kue basah Pawon Gusti ready di indomaret-indomaret tertentu dan ini akan

memudahkan pengunjung indomaret juga dapat menikmati kue basah Pawon Gusti.

Alasan tidak adanya saluran distribusi lain dengan jangkauan yang lebih luas lagi dikarenakan produk UMKM Catering Pawon Gusti merupakan produk makanan basah yang tidak tahan lama sehingga sistem yang digunakan adalah penerimaan pesanan dari konsumen baru mengolah produk. Pawon Gusti tidak menitipkan produk pada banyak toko-toko atau penjual makanan matang. Sebenarnya ada produk kue kering yang tahan lama tetapi hanya membuat ketika ada pesanan dan hari-hari besar seperti idul fitri dan natal. Penyaluran produk ke indomaret dilakukan langsung oleh karyawan. Cara pemilik usaha membina hubungan yang baik dengan saluran distribusi adalah dengan mengantar produk tepat waktu dan menerima kritik dan saran.

e. Diferensiasi Citra

Strategi diferensiasi citra merupakan suatu strategi yang digunakan perusahaan untuk menciptakan citra merek yang berbeda dibandingkan pesaingnya. Dengan diferensiasi citra perusahaan dapat memberikan identitas merek untuk menciptakan kepercayaan di konsumen atau masyarakat. Strategi diferensiasi citra yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti adalah:

1) Kepribadian

UMKM Catering Pawon Gusti senantiasa menunjukkan kepribadian sikap yang baik yaitu jujur dan dapat dipercaya sehingga

ini akan membuat kepribadian atau karakteristik UMKM Catering Pawon Gusti baik dihadapan konsumen dan masyarakat luas. Dapat dipercaya dalam hal ini yaitu ketika konsumen memesan sesuatu maka produk yang dihasilkan akan sesuai dengan foto produk yang ditampilkan pada akun media sosial perusahaan.

UMKM Catering Pawon Gusti bersikap jujur dan terbuka sehingga dapat menghasilkan persepsi yang baik. UMKM Catering Pawon Gusti merupakan usaha catering yang memiliki kemampuan sumber daya manusia baik tidak hanya yang penting bisa masak tetapi hasil masakannya yang berkualitas dan akan sesuai dengan permintaan konsumen. Ketika permintaan konsumen terpenuhi dengan baik artinya pihak usaha menjaga kepercayaan dari konsumen dan tidak merugikan konsumen. Dengan demikian, kepribadian atau karakteristik akan terbentuk bahwa UMKM Catering Pawon Gusti dapat dipercaya.

2) Reputasi

UMKM Catering Pawon Gusti sangat berusaha untuk menjaga reputasi perusahaan sebaik mungkin dengan dapat diandalkan, memberikan pelayanan yang optimal, kualitas produk yang unggul, serta peduli terhadap lingkungan. Dapat diandalkan artinya disini bahwa UMKM Catering Pawon Gusti dapat memenuhi permintaan konsumen dengan baik. Pelayanan yang optimal diberikan dengan melayani konsumen sebaik mungkin termasuk peduli terhadap

konsumen, apabila pelayanan yang diberikan puas maka konsumen juga akan dapat memengaruhi pihak lainnya untuk memesan produk juga di UMKM Catering Pawon Gusti, kemudian kualitas produk yang dihasilkan harus unggul atau baik, jika kualitas produk baik maka tidak akan mengecewakan konsumen dan tidak merugikan pihak manapun.

Dengan demikian, konsumen akan memiliki pengalaman yang baik ketika melakukan pembelian produk pada perusahaan dan ini akan menimbulkan reputasi yang baik juga dapat mempengaruhi orang-orang disekelilingnya sebab apabila seseorang memiliki pengalaman yang baik akan sesuatu tidak menutup kemungkinan akan mempromosikan sesuatu tersebut ke orang-orang terdekatnya. Selain itu, pihak UMKM Catering Pawon Gusti juga peduli terhadap lingkungan dimana pada saat-saat tertentu juga memberikan bingkisan kepada tukang becak, dan apabila ada karyawan yang sakit juga diberi bantuan dalam pengobatannya. Secara tidak langsung, tindakan kemanusiaan yang dilakukan dapat menjaga reputasi usaha.

3) Nilai-nilai

Seluruh sumber daya manusia pada UMKM Catering Pawon Gusti menerapkan nilai-nilai yang baik dalam melayani konsumen. Nilai-nilai yang dimaksud yaitu sikap yang ramah, sopan, cepat tanggap, dapat memberikan solusi, dan lain sebagainya. Ketika perusahaan mampu memberikan nilai-nilai yang positif dalam

pelayanan kepada konsumen maka konsumen akan merasa dihargai dan merasa nyaman. Citra yang positif dimulai dari bagaimana sikap manajemen perusahaan terhadap pelanggan. Apabila nilai-nilai atau sikap yang diterapkan baik tentu citra yang baik pula akan terbentuk. Tidak hanya pada perusahaan, tetapi citra yang baik tersebut akan ada pada setiap personal yang melakukan pelayanan dengan baik tersebut. Dengan demikian, Pawon Gusti dapat dinilai memiliki citra positif sebab menerapkan nilai-nilai pelayanan yang mengutamakan kenyamanan konsumen.

4) Identitas perusahaan

Pembentukan identitas UMKM Catering Pawon Gusti merupakan strategi diferensiasi citra yang sangat penting dimana dengan adanya identitas ini maka dapat memberikan perbedaan dengan pesaingnya. Identitas perusahaan yang dimiliki oleh UMKM Catering Pawon Gusti adalah logo. Yang akan membedakan dari pesaing adalah ketika logo usaha dicetak menjadi stiker dan dilengkapi kontak atau nomor telepon serta akun media sosialnya. Stiker tersebut ditempelkan pada seluruh kemasan produk yang dihasilkan oleh UMKM Catering Pawon Gusti baik itu produk nasi kotak, snack box, tumpeng kalau tumpeng bukan berbentuk stiker tetapi seperti papan nama dengan ukuran yang lebih besar.

Dengan adanya stiker logo maka akan memudahkan konsumen dalam membedakan bahwa produk tersebut adalah produk UMKM

Catering Pawon Gusti, selain itu juga untuk memudahkan masyarakat mengenal Pawon Gusti. Strategi seperti ini juga akan memberikan peluang kepada perusahaan agar dapat dikenal lebih luas lagi melalui produk-produk yang telah dipesan oleh konsumen sebab jika produk yang dihasilkan menarik akan menjadikan penikmatnya mencari tahu darimanakah produk tersebut apalagi dalam stiker sudah ada akun media sosial yang dapat langsung diakses oleh masyarakat luas. Dengan logo yang dimiliki tersebut UMKM Catering Pawon Gusti mampu membentuk identitas pada produk yang dihasilkan bahwa produk tersebut adalah hasil dari Pawon Gusti yang berbeda dengan produk pesaing-pesaingnya.

Berdasarkan paparan data, diperoleh informasi dari kedua konsumen bahwa komponen pembentukan citra UMKM Catering Pawon Gusti, yaitu:

1) Citra pembuat

Konsumen merasakan bahwa selain kualitas yang baik, pelayanan yang diberikan perusahaan adalah pelayanan yang baik sehingga konsumen memiliki kesan yang baik terhadap pemilik usaha dan seluruh karyawan. Hal ini berkaitan dengan pembentukan kepribadian, reputasi, dan penerapan nilai-nilai yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.

2) Citra pemakai

Konsumen mengetahui UMKM Catering Pawon Gusti dari orang lain yang sudah lebih dulu memesan produk pada UMKM Catering Pawon Gusti. Dimana pemakai atau konsumen sebelumnya mempunyai kesan yang baik atau positif terhadap produk yang dihasilkan UMKM Catering Pawon Gusti dan mempengaruhi pihak lainnya.

3) Citra produk

Konsumen melihat bentuk produk yang dihasilkan menarik dalam artian desain produk menarik dan memiliki rasa yang enak dalam olahan masakannya sehingga atas produk yang berkesan baik dan berkualitas tersebut konsumen memutuskan untuk memesan produk pada UMKM Catering Pawon Gusti untuk mencukupi kebutuhannya.

Sesuai pernyataan dari pihak internal perusahaan baik pemilik usaha maupun kedua karyawan kelima strategi diferensiasi yaitu strategi diferensiasi produk, diferensiasi pelayanan, diferensiasi personalia, diferensiasi saluran, dan diferensiasi citra yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti dapat menciptakan keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif dapat diraih melalui penerapan strategi diferensiasi karena strategi diferensiasi dapat menciptakan keunikan, karakteristik, atau ciri khas produk yang ditawarkan oleh UMKM Catering Pawon Gusti. Keunikan tersebut sulit ditirukan oleh pesaing sehingga akan menjadikan penawaran yang diberikan memiliki daya

saing yang tinggi sebab berbeda dengan produk yang dihasilkan pesaing-pesaingnya.

Strategi diferensiasi yang diterapkan memberikan manfaat yang lebih bagi pelanggan sehingga tidak hanya dari segi keunikan yang berbeda tetapi keunikan atau ciri khas tersebut memiliki manfaat atau nilai tambah yang dapat dirasakan oleh konsumen. Strategi diferensiasi produk menjadikan produk perusahaan berbeda dari sisi desain produk, mutu atau kualitas produk, serta harga produk. Diferensiasi pelayanan perusahaan mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan berbeda dengan pesaingnya dengan layanan tambahan yang diberikan adalah pengantaran, instalasi, dan jasa konsultasi kepada konsumen.

Diferensiasi personalia, perusahaan dapat memiliki personal yang berkualitas yang tentunya belum tentu dimiliki oleh pesaingnya, kualitas personal tersebut meliputi kemampuan personal yang kompeten, kesopanan, kredibilitas, dapat diandalkan, cepat tanggap, dan menjaga komunikasi baik dengan konsumen. Kemudian, diferensiasi saluran memang masih belum luas jangkauannya tetapi dapat membedakan saluran dari pesaingnya karena menyalurkan atau mendistribusikan produk kue basah di indomaret-indomaret Trenggalek Kota. Yang terakhir diferensiasi citra, perusahaan memiliki strategi untuk memiliki kepribadian yang baik, menjaga reputasi, menanamkan nilai-nilai yang baik dalam memberikan pelayanan, serta memiliki identitas usaha yaitu logo.

Dengan adanya ciri khas penawaran yang diberikan dan tidak didapatkan di perusahaan lainnya konsumen akan memilih produk Pawon Gusti dan ini akan menjadikan UMKM Catering Pawon Gusti lebih unggul atau dapat meraih keunggulan kompetitif. Konsumen juga beranggapan bahwa dengan menerapkan strategi diferensiasi UMKM Catering Pawon Gusti dapat lebih unggul dibandingkan pesaing.

Untuk mencapai keunggulan kompetitif, terdapat indikator-indikator yang harus dimiliki oleh perusahaan. Adapun indikator-indikator keunggulan kompetitif yang dapat dicapai perusahaan dengan menerapkan strategi diferensiasi adalah:

1) Keunggulan kualitas produk yang dihasilkan

Salah satu strategi diferensiasi produk yang diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti adalah memaksimalkan mutu atau kualitas produk yang dihasilkan. Keunggulan kualitas produk yang dihasilkan yakni dari segi rasanya, ke higienisannya, nilai gizi, serta kehalalan produk yang dibuat. Produk diolah dengan bahan baku berkualitas dengan langkah-langkah pengolahan menggunakan prosedur yang berlaku sehingga dengan mengunggulkan mutu atau kualitas produk yang diterapkan pada strategi diferensiasi produk UMKM Catering Pawon Gusti dapat menciptakan keunggulan kompetitif.

2) Harga jual bersaing

Harga produk menjadi salah satu strategi dalam diferensiasi produk. Harga produk pada UMKM Catering Pawon Gusti mampu

bersaing dengan produk-produk pesaing sebab penentuan harga produk mengikuti harga pasar. Selain itu, yang membedakan dengan pesaing adalah bahwa harga produk pada UMKM Catering Pawon Gusti dapat disesuaikan dengan kemampuan budget konsumen, konsumen yang memiliki budget tertentu akan diberikan list menu yang dapat dipesan dan tentu saja hal ini menjadikan harga produk sangat mampu bersaing. Dengan demikian harga jual produk bersaing yang diterapkan pada strategi diferensiasi produk dapat menciptakan keunggulan kompetitif pada UMKM Catering Pawon Gusti.

3) Kemampuan skill dan kapasitas

Pada diferensiasi personalia dapat diketahui bahwa salah satu strategi yang diterapkan adalah meningkatkan kemampuan personal. Kemampuan personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti sudah kompeten dengan bukti dapat menerima pesanan berbagai macam produk olahan masakan seperti nasi-nasian dengan berbagai lauk, tumpeng, kue basah, kue kering, dan lain sebagainya. Selain itu juga dapat menyelesaikan pesanan konsumen dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Seluruh personal dalam UMKM Catering Pawon Gusti sudah lama berkecimpung dalam dunia kuliner terutama pemilik usaha yang sudah hampir 20 Tahun mendirikan usaha catering sehingga sudah banyak pengalaman, pelatihan yang diikuti, serta sertifikat-sertifikat yang dimiliki. Dengan begitu, memang pemilik sudah kompeten dalam hal memasak.

Dalam diferensiasi personalia pengembangan kemampuan ditunjang dengan adanya pelatihan ulang yang diadakan oleh instansi luar serta pelatihan kreativitas dari diri personal masing-masing. Kemampuan sumber daya manusia pada UMKM Catering Pawon Gusti sudah memiliki daya saing yang tinggi. UMKM Catering Pawon Gusti memiliki 6 karyawan kapasitas produksinya cukup tinggi yaitu maksimal menerima pesananan 200 nasi kotak dan 200 snack box. Kemampuan skill dan kapasitas sudah mampu bersaing sehingga dapat menciptakan keunggulan kompetitif pada UMKM Catering Pawon Gusti.

4) Eksplorasi peluang

Dengan menerapkan strategi diferensiasi personalia dan strategi diferensiasi citra UMKM Catering Pawon Gusti dapat mengidentifikasi peluang. Pada diferensiasi personalia terdapat jenis pelatihan yang menunjang kemampuan personal yakni pelatihan kreativitas. Pelatihan kreativitas ini dilakukan oleh seluruh personal dimana mengembangkan ide gagasan atau kreativitas dengan memanfaatkan media yang ada seperti Instagram, youtube, dan internet sehingga akan menemukan kreasi-kreasi produk atau inovasi produk baru. Dengan begitu UMKM Catering Pawon Gusti dapat menemukan peluang-peluang inovasi baru yang bisa diimplementasikan dalam usahanya. Kemudian dari diferensiasi citra, perusahaan yang memiliki identitas berupa logo yang dicetak ditempelkan pada kemasan dapat menjadikan peluang jangkauan pasar yang lebih luas lagi dikarenakan produk akan diterima banyak

orang. UMKM Catering Pawon Gusti dapat mengidentifikasi peluang sehingga dapat menciptakan keunggulan kompetitif.

5) Pertahanan ancaman bersaing

Penerapan strategi diferensiasi baik dalam produk, pelayanan, personalia, saluran maupun citra adalah upaya perusahaan untuk memiliki daya saing dan tetap bisa menghadapi persaingan. Strategi diferensiasi menciptakan penawaran yang unik baik dari produk, pelayanan, personal, saluran, maupun identitas perusahaan yang membedakan dari pesaing dan bahkan lebih unggul dari pesaing. Dengan demikian penerapan strategi diferensiasi dapat dijadikan sebagai upaya perusahaan untuk bertahan dari ancaman pesaing sehingga perusahaan akan tetap berkembang. Strategi diferensiasi sebagai pertahanan ancaman bersaing dapat menciptakan keunggulan kompetitif pada UMKM Catering Pawon Gusti.

6) Fleksibilitas

Strategi diferensiasi personalia dalam hal pengembangan kemampuan yakni dengan adanya pelatihan yaitu pelatihan ulang dan pelatihan kreativitas. Dengan pelatihan-pelatihan diluar yang diikuti dan adanya pengembangan kreativitas pada personal UMKM Catering Pawon Gusti maka dapat mengetahui trend-trend pasar dan menambah pengetahuan baru sesuai dengan perkembangan dunia bisnis kuliner yang ada. Dengan begitu, sumber daya manusia pada UMKM Catering Pawon Gusti bisa menghadapi perubahan-perubahan lingkungan atau pasar. UMKM

Catering Pawon Gusti fleksibilitas dalam menjalankan usaha sehingga dapat menciptakan keunggulan bersaing.

7) Hubungan pelanggan/daya tanggap terhadap pelanggan

Hubungan yang baik dengan pelanggan dapat diperoleh dengan menerapkan strategi diferensiasi pelayanan, personalia, dan citra. Dalam diferensiasi pelayanan terdapat pelayanan tambahan yang diberikan kepada konsumen yaitu pengantaran, instalasi, dan jasa konsultasi yang memudahkan konsumen. Dalam diferensiasi personalia, personal pada UMKM Catering Pawon Gusti mengutamakan kesopanan, kredibilitas, dapat diandalkan, cepat tanggap, dan menjaga komunikasi baik dengan pelanggan sehingga hal ini akan memunculkan kenyamanan pada pelanggan komunikasi yang baik dan lancar akan membuat hubungan dengan pelanggan semakin baik pula, cepat tanggap membuktikan bahwa daya tanggap pihak usah terhadap pelanggan baik.

Dalam diferensiasi citra, terdapat kepribadian, reputasi, dan nilai-nilai yang baik dalam melayani pelanggan dan hal ini berhubungan langsung dengan pelanggan yang menciptakan kesan baik atau positif di pelanggan. Dengan demikian, hubungan yang baik dengan pelanggan atau daya tanggap terhadap pelanggan sudah diterapkan pada UMKM Catering Pawon Gusti sehingga dapat menciptakan keunggulan kompetitif.

8) Inovasi produk

Penerapan strategi diferensiasi produk dalam hal desain produk tentu dimulai dari adanya kemampuan inovasi produk dari personal UMKM Catering Pawon Gusti. Diferensiasi produk menjadikan produk memiliki keunikan dan tentu saja ada proses inovasi yang diterapkan. Dengan demikian, UMKM Catering Pawon Gusti mampu melakukan inovasi produk sehingga dapat menciptakan keunggulan kompetitif.

Kedelapan indikator keunggulan kompetitif yang sudah diterapkan dalam UMKM Catering Pawon Gusti. Hal ini memperkuat anggapan pihak internal perusahaan dan konsumen bahwa memang strategi diferensiasi dapat menciptakan keunggulan bersaing atau keunggulan kompetitif.