BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data Penelitian

1. Profil Katering Nikmat Rasa

Katering Nikmat Rasa merupakan usaha keluarga yang berada di Desa Srengat tepatnya di Jl Sakura No. 10 RT 02 RW 05 Desa Srengat, Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar. Katering Nikmat Rasa sudah berdiri sejak tahun 1980 oleh pasangan suami isteri Bapak Sujitno dan Ibu Sunarmi. Sejarah berdirinya usaha ini bermula dari hobi Ibu Sunarmi memasak, dari hobi tersebut Bu Sunarmi mengaplikasikannya dalam bentuk usaha katering yang bermula dari menawarkan bekal kepada teman-teman suaminya, yaitu Pak Sujitno yang merupakan pegawai di Dinas Kesehatan Kecamatan Srengat.[88] Kebanyakan pegawai kantoran tidak sempat memasak untuk bekal atau malas keluar untuk membeli makanan di warung-warung, hal tersebutlah yang dimanfaatkan Ibu Sunarmi guna memperkenalkan usahanya.

Sampai saat ini Katering Nikmat rasa menerima berbagai pesanan masakan-masakan di rumah, baik untuk hajatan atau acara-acara kantor, instansi atau sekolah. Pesanan tersebut seperti nasi kotak, snack, dan pesanan katering dengan menu prasmanan. Katering ini sering menerima pesanan kisaran 100-1000 orang bahkan bisa lebih, baik dalam bentuk nasi kotak atau prasmanan. Beberapa yang pernah disajikan dalam bentuk

[88] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

Katering ini dalam acara halal bihalal, reuni keluarga, reuni alumni sekolah, syukuran haji, arisan, aqiqah, resepsi pernikahan, lamaran, dll.

Lingkup pemasaran Katering ini berada di Srengat, Blitar, Kediri, Trenggalek dan juga Malang. Adapun andalan masakan katering ini adalah masakan Jawa, namun selain masakan Jawa katering ini juga melayani masakan padang, *chinnese food*, *western food*, dan masakan nusantara. Katering ini mengutamakan cita rasa dan pelayanan yang prima serta 100% masakan *home made* atau dibuat dengan tangan langsung dan diolah dari bahan-bahan tradisional.

2. Profil Katering Darminah

Katering Darminah merupakan usaha keluarga yang berada di Desa Togogan tepatnya di Jl. Togogan RT 01 RW 02 Desa Togogan, Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar. Katering ini sudah berdiri sejak tahun 2000 oleh Ibu Darminah. Sejarah berdirinya usaha ini bermula dari adik Ibu Darminah yang sekolah di SMK dengan kejurusan Tata Boga yang meminta Ibu Darminah untuk membuatkan bekal dan makanan-makanan kecil untuk acara bazar di sekolahnya. Melihat makanan-makanan untuk acara bazar tersebut yang laris terjual setiap harinya, Ibu Darminah dan adiknya berpikir untuk mencoba membuat makanan-makanan kecil atau kue agar dititipkan di kantin sekolah adik Ibu Darminah tersebut. Ternyata banyak orang yang tertarik dengan kue-kue buatan Ibu Darminah tersebut, setiap harinya kue yang dibuat Ibu Darminah tersebut laku terjual.[89]

[89] Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

Sampai saat ini Katering Darminah menerima berbagai pesanan masakan-masakan di rumah, baik untuk hajatan atau acara-acara kantor, instansi atau sekolah. Pesanan tersebut meliputi nasi kotak, nasi kuning, nasi tumpeng, dan beberapa kue basah. Katering ini sering menerima pesanan kisaran 100-250 orang bahkan bisa lebih, baik dalam bentuk nasi kotak maupun dalam kue-kue basah. Beberapa yang pernah disajikan dalam bentuk Katering ini dalam acara sekolah, tahlilan, halal bihalal, reuni keluarga, aqiqah, dll. Lingkup pemasaran Katering ini berada di Kecamatan Srengat, Kecamatan Wonodadi, dan Kecamatan Udanawu. Adapun masakan katering ini adalah masakan Jawa. Katering ini mengutamakan cita rasa dan pelayanan yang prima serta 100% masakan dibuat dengan tangan langsung.

B. Temuan Penelitian

Temuan hasil penelitian ini disajikan oleh penulis sesuai dengan fokus penelitian:

1. Strategi Promosi dalam Meningkatkan Penjualan Produk Katering di Srengat Blitar

Katering Nikmat Rasa dan katering Darminah merupakan suatu usaha di bidang kuliner tepatnya berada di Kecamatan Srengat. Katering Nikmat Rasa merupakan usaha katering yang lumayan besar dan mampu bertahan selama puluhan tahun hingga sekarang ini. Hal tersebut dapat dilihat dalam jumlah karyawan serta konsumennya yang berasal dari beberapa wilayah, yaitu Blitar, Malang, Kediri dan Trenggalek.

Adapun letak Katering ini sangat strategis, yaitu berada pada wilayah jalur kota sehingga mudah untuk dijangkau oleh para konsumen. Bahkan konsumen tidak hanya datang dalam kota saja, akan tetapi cukup banyak konsumen yang datang dari luar kota seperti halnya kota Kediri, kota Malang, Kabupaten Trenggalek. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh pemilik Katering ini:

> *Konsumen yang datang di katering ini cukup banyak dan itu merupakan salah satu keuntungan yang kita peroleh. Konsumen yang datang dari berbagai luar kota, yaitu dari kota Malang, kota Kediri, dan kabupaten Trenggalek. Karena dengan banyaknya konsumen, maka ini sebagai bukti bahwa usaha kami sudah cukup dikenal oleh masyarakat tidak hanya di Kota Blitar saja, melaiknkan sampai luar kota*[90].

Banyaknya konsumen yang berdatangan di katering ini, merupakan bukti bahwa usaha ini cukup mendapat keberhasilan dalam melakukan bisnis. Apalagi konsumen yang dating tidak hanya dari wilayah kota Blitar, melainkan berasal dari luar kota seperti Kota Malang, Kota Kediri, Kabupaten Trenggalek. Seperti yang telah dijelaskan oleh salah satu karyawan di Katering Nikmat Rasa:

> *Usaha ini sudah banyak dikenal banyak orang. Tidak hanya di dalam kota, tetapi juga diberbagai luar kota, yaitu seperti Kota Malang, Kota Kediri, Kabupaten Trenggalek. Karena konsumen telah mengetahui kualitas produk dari katering ini*[91].

Hal ini sedikit berbeda dengan katering Darminah yang mana lingkup pemasaran katering tersebut hanya berada pada lingkup antar Kecamatan saja. Seperti yang telah dijelaskan oleh pemilik katering Darminah:

---

[90] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[91] Hasil wawancara dengan Samsudin, karyawan Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 11.30 WIB.

> *Pemasaran katering saya ini di daerah Srengat sini, ada juga konsumen saya dari Wonodadi, dan dari udanawu. Biasanya kebanyakan yang pesan di katering saya ini guru-guru TK, guru SD, guru SMP dan SMK yang ada acara-acara disekolahnya*[92].

Usaha katering pada umumnya untuk mendapatkan konsumen yang banyak seperti yang telah didapatkan tidaklah diperoleh begitu saja. Tentunya usaha ini melakukan beberapa strategi untuk memasarkan berbagai produknya. Sehingga produk dapat diminati oleh masyarakat. Disamping itu usaha ini dikenal oleh banyak masyarakat. Hingga pada akhirnya usaha katering Nikmat Rasa mendapat banyak konsumen. Seperti yang telah dijelaskan oleh salah satu karyawan:

> *Strategi dalam kualitas produk agar produk Kami selalu diminati oleh konsumen, Kami selalu memperbarui menu makanan Kami, yaitu menu makanan yang awalnya biasa-biasa saja diperbarui menjadi menu makanan yang terbaru. Contohnya seperti menu gudheg yang awalnya dicampur dengan tetelan, tetapi ini Kami campur dengan kikil dan suwiran ayam, dan Nila yang awalnya di mumbu merah diganti menjadi nila bumbu kuning. Selain itu, alat yang dahulunya sederhana, sekarang dirubah menjadi alat-alat yang canggih. Serta taman untuk meletakkan makanan sebagai pernak-pernik katering, agar menu makanan sedap dipandang*[93].

Katering Nikmat Rasa ini juga mempunyai strategi agar konsumen tertarik dengan penjualan produk katering. Sebagaimana yang dijelaskan oleh pemilik usaha Katering Nikmat Rasa:

> *Agar konsumen tertarik dengan produk katering ini, Kami juga mempunyai keunggulan dari segi rasa, yaitu kita tidak memakai bahan penyedap, pewarna dan bahan kimia yang lebih dari kadarnya. Dari segi harga Kami mempunyai harga yang murah dibanding dari yang lainnya. Dari segi penampilan, Kami sangat menjaga penampilan dan yang mana kita mempunyai ciri khas gubukan dari kayu dan besi. Dari segi gambar apa yang kita share selalu sama dengan kenyataan aslinya. Serta bahan-bahan yang*

---

[92] Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

[93] Hasil wawancara dengan Dimas, karyawan Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 14.30 WIB.

kita buat dan kita ambil selalu yang berkualitas, misalnya kita ambil beras yang kualitasnya bagus[94].

Dari hasil penelitian ini, sebagai pertimbangan konsumen Katering Nikmat Rasa dalam memlilih produk Katering ini karena dengan harga yang murah dan masakannya enak. Sebagaimana yang diungkapkan konsumen Katering Nikmat Rasa:

Saya tertarik dengan produk dan masakan katering Nikmat Rasa ini karena menurut saya harga yang terjangkau dan rasanya itu enak. Menu-menu masakan yang disajikan juga berbeda dengan yang lain, ada penampilan dan alat-alat katering untuk disetiap penyajian menu, Saya menyukai penampilan yang disajikan ketering ini[95].

Hampir sama dengan yang diungkapkan oleh Ibu Darminah selaku pemilik katering Darminah untuk meningkatkan penjualan katering Darminah juga mempunyai keunggulan dari menunya, yaitu menu gizi untuk anak-anak sekolahan TK. Sebagaimana yang telah diungkapkan pemilik katering:

Konsumen saya kebanyakan dari anak-anak yang sekolah di TK dan di SD saya membuatkan menu gizi yang bahan atau masakannya itu mengandung gizi. Biasanya anak-anak suka dengan menu nasi kuning. Dari harga pun saya memberikan harga yang murah terjangkau di daerah Desa, karena jika saya kasih harga yang mahal di daerah Desa kan tidak akan kua dan anntinya tidak akan lakut[96].

Berikut juga dipaparkan oleh konsumen Katering Darminah:

Saya memesan di katering Darminah ini bisa memasak dengan tlaten menu gizi untuk anak-anak TK saya, dan setelah saya memesan ternyata rasanya enak dan anak-anak banyak yang suka

---

[94] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[95] Hasil wawancara dengan Krisda Zuly, konsumen Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 10 Januari 2018, pukul 13.40 WIB.

[96] Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

dengan masakannya. Saya sering memesan di katering Darminah ini biasanya pas lagi ada acara-acara di sekolah[97].

Seperti halnya usaha lainnya, untuk menarik konsumen, usaha Katering di Srengat Blitar ini melakukan usaha promosi. Promosi dipandang sebagai arus informasi atau persuasi satu arah yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertahanan dalam pemasaran.[98] Dengan promosi, maka usaha ini dapat dikenal oleh masyarakat sehingga produk yang dihasilkan dapat laku terjual. Seperti yang telah dijelaskan oleh pemilik Katering Nikmat Rasa:

Salah satu untuk mendapatkan konsumen dan memasarkan produk katering ini, kami melakukan strategi promosi seperti halnya yang dilakukan pada usaha lain. Promosi bagi kami merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh suatu usaha, karena merupakan salah satu strategi agar penjualan produk meningkat[99].

Usaha Katering di Srengat Blitar ini melakukan promosi dengan empat cara, yaitu: periklanan, *personal selling*, publisitas, dan sales *promotion*. Seperti yang telah diungkapkan oleh pemilik Katering Nikmat Rasa:

Promosi secara periklanan, yaitu kita menerapkan dan membuka iklan lewat facebook dari pada instagram. Karena iklan lewat facebook lebih banyak diminati konsumen daripada lewat media sosial instagram. Dan kita juga membuat fanspage atau halaman tersendiri untuk mengepost menu-menu kita lewat halaman facebook[100].

---

[97] Hasil wawancara dengan Lalelatul, konsumen Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 04 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

[98] Marius P. Angipora, *Dasar-dasar Pemasaran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1999), hlm. 241.

[99] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[100] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

Cara promosi Kami dengan cara membujuk konsumen agar konsumen tertarik dengan produk katering ini dengan cara membujuk secara jujur dan benar kepada konsumen agar konsumen tidak terkecoh dan tertipu[101].

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bagus salah satu karyawan Katering Nikmat Rasa:

Usaha ini mempromosikan produknya ke konsumen dengan cara membujuk konsumen dan usaha ini juga mengambil sampel untuk tiap-tiap menu, untuk berjaga-jaga jika ada konsumen yang keracunan, kita tetap mempunyai bukti fisiknya[102].

Hampir sama dengan yang diungkapkan oleh pemilik katering Darminah untuk meningkatkan penjualan, katering Darminah juga menerapkan berbagai cara untuk mempromosikan uasaha kateringnya. Sebagaimana yang telah diungkapkan pemilik katering:

Saya dalam mempromosikan usaha katering ini lewat media sosial internet. biasanya hasil masakan-masakan saya ini, saya foto kemudian saya upload di internet[103].

Dari segi promosi secara publisitas, Katering ini melakukan promosi dengan cara dari mulut ke mulut atau lisan menyebarkan kartu nama. Seperti yang telah diungkapkan salah satu karyawan Katering Nikmat Rasa:

Secara publisitas Kami mempromosikan usaha ini dari mulut kemulut ke masyarakat, menyebarkan kartu nama dan brosur. Agar konsumen dengan mudah mengetahui produk dan usaha Kami[104].

---

[101] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[102] Hasil wawancara dengan Bagus, karyawan Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 31 Desember 2017, pukul 09.00 WIB

[103] Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

[104] Hasil wawancara dengan Dimas, karyawan Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 14.30 WIB

Sama halnya dengan ungkapan Bagus, salah satu karyawan Katering Nikmat Rasa:

> *Usaha ini secara publisitas menyebarkan baerbagai kartu nama dan brosur. Kartu nama Kami letakkan di atas meja, dan biasanya juga publisitas melalui MC di acara untuk mempromosikan dari pihak katering ini, dan itu kita juga memberi fee untuk MC tersebut*[105].

Sama halnya dengan katering Darminah dalam mengenalkan usaha dan produknya katering ini menyebarkan beberapa kartu nama. Seperti yang diungkapkan pemilik katering Darminah:

> *Saya mempromosikan usaha saya ini dari mulut ke mulut mulai dari temen saya terus biasanya dari temen saya itu dipromosikan ke teman-temannya jadi bisa menyebar. Saya juga membuat kartu nama tentang produk dan katering saya ini, dan asaya sebarkan kartu nama itu ke teman-teman saya dan konsumen yang memesan di katering saya ini*[106].

Promosi yang dilakukan katering Nikmat Rasa secara s*ales promotion* dilakukan dengan mengikuti berbagai acara-acara seminar di luar Kota. Seperti yang diungkapkan salah satu karyawan Katering Nikmat Rasa:

> *Kami ikut sponsorship marketing fair di Malang rutin tiap 1 tahun sekali, yang bertempat di kampus Politeknik Negeri Malang. Di Blitar juga ada pameran biasanya kami ikut kerjasama dengan Mbah Barno, tetapi kita jarang ikut, yang sering ikut kita di Malang itu dan pemasaran kita sampai di Malang*[107].

Berikut juga dipaparkan oleh konsumen Katering Nikmat Rasa terkait promosi yang dilakukan oleh katering Nikmat Rasa:

---

[105] Hasil wawancara dengan Bagus, karyawan Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 31 Desember 2017, pukul 09.00 WIB.

[106] Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

[107] Hasil wawancara dengan Dimas, karyawan Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 14.30 WIB

> *Awalnya sebelum saya membeli produk katering ini saya melihat katering ini diacara keluarga dirumah teman saya dan saya mencoba menu masakan dari katering ini, menurut saya masakannya enak dan saya mulai tertarik untuk mencobanya, karena pada saat itu saya ingin memesan katering ini di acara buka bersama yang turut mengundang teman-teman saya. Setelah itu, saya mencoba membuka facebook yang terdapat gambar dari menu-menu katering yang mereka share. Dengan membuktikan saya langsung datang ke rumah pemilik katering tersebut. Setelah sampai sana, saya dilayani dengan baik dan dikasih brosur terkait gambar-gambar menu dan paketan katering, saya juga diarahkan sesuai dengan pesanan saya. Setelah saya memesan ternyata benar apa yang di share di gambar dan kenyataannya juga sama*[108].

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Katering di Srengat Blitar pemasarannya sudah mulai dikenal banyak orang dari berbagai luar kota dan begitu juga kabanyakan dengan konsumennya yang berasal dari luar kota. Cara promosi yang dilakukan dari mulai sederhana kini sudah menjadi canggih yaitu memanfaatkan media sosial seperti internet dan *facebook*, serta dengan menyebarkan beberapa kartu nama dan brosur sehingga mudah dikenali masyarakat.

Suatu usaha dalam meningkatkan penjualan produknya memliliki jenis-jenis penjualan yang diterapkannya. Hal ini juga diterapkan oleh Katering di Srengat Blitar. Katering tersebut menerapkan jenis-jenis penjualan seperti *trade selling* (melalui penyalur atau distributor), *missionary selling* (penjual berusaha membujuk konsumen), *technical selling* (penjual memberikan nasehat kepada konsumen), *new bussnies selling* (penjual mengubah konsumen menjadi pembeli yang sesungguhnya) dan *responsive selling* (penjual memberikan reaksi dari

[108] Hasil wawancara dengan Krisda Zuly, konsumen Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 10 Januari 2018, pukul 13.40 WIB.

stimulus yang ditunjukkan oleh pembeli atau calon pembeli). Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh pemilik Katering Nikmat Rasa:

> *Jenis-jenis penjualan yang kita terapkan seperti trade selling (melalui penyalur atau distributor) yaitu Kami menerapkannya dengan sistem kerjasama dengan wisata Kampung Cokelat Blitar, dengan sistem Kami menjual produk dengan kisaran harga Rp. 35.000-40.000. Masing-masing ada paketannya tersendiri, yang harga Rp 35.000 dengan jumlah 5 menu, diantaranya seperti menu nasi putih, menu ayam, menu sup, menu sayur, menu pedas dengan bonus minuman dan buah, sedangkan untuk harga Rp 40.000 itu mendapatkan 8-11 menu, diantaranya seperti menu nasi putih, menu ayam, menu sup, menu sayur, menu daging, menu seafood, menu pedas, menu dessert atau berbagai jenis ice dan buah, serta bonus air mineral*[109].

Hampir sama dengan yang diungkapkan oleh pemilik katering Darminah untuk meningkatkan penjualan, katering Darminah juga menerapkan berbagai jenis-jenis penjualan di usaha kateringnya. Sebagaimana yang telah diungkapkan pemilik katering:

> *Jenis penjualan yang saya terapkan melalui distributor atau penyalur yaitu saya melakukan kerjasama dengan lesehan Koki Kita. biasanya lesehan Koki Kita jika mendapatkan pesanan yang banyak maka saya ikut membantu memasakkan untuk pesenannya tersebut*[110].

Jenis penjualan *missionary selling* (penjual berusaha membujuk konsumen), juga diterapkan Katering di Srengat Blitar ini dengan cara membujuk konsumen agar konsumen tertarik dengan produknya. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh pemilik Katering Nikmat Rasa:

> *Kami mendapatkan konsumen dengan cara membujuk konsumen. Kalau konsumen tidak dibujuk mana mau dengan kita. Dengan*

---

[109] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[110] Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

> *cara kita merayu konsumen, seperti memberi bonus menu kepada konsumen*[111].

Technical selling (penjual memberikan nasehat kepada konsumen), diterapkan dalam usaha Katering Nikmat Rasa ini dengan cara memberikan arahan kepada konsumen yang hendak memesan. Hal ini dibuktikan dengan penjelasan pemilik Katering Nikmat Rasa:

> *Jenis penjulan dengan penjual memberikan nasehat kepada konsumen selalu kita terapkan, karena jika kita tidak memberi nasehat kepada konsumen, agar konsumen tidak tertipu. Kita selalu memberi arahan dan menyarankan kepada konsumen, misalnya konsumen yang memesan dengan jumlah 600 porsi, kita arahkan untuk melebihi 100 porsi menjadi kisaran 700 porsi*[112].

Pernyataan juga hampir sama yang dijelaskan oleh konsumen katering Nikmat Rasa:

> *Saya dulu saat memesan dengan katering Nikmat Rasa ini jumlah 700 porsi karena undangan saya segitu, tetapi setelah saya berbincang-bincang dan dijelaskan oleh pemilik katering Nikmat Rasa tersebut, saya diberi arahan agar melebihi jumlah yang saya pesan menjadi 800 porsi karena agar tidak kurang, dan para tamu saya bisa menikmati semua*[113].

Jenis penjulan *new bussnies selling* (penjual mengubah konsumen menjadi pembeli yang sesungguhnya) diterapkan dalam usaha Katering Nikmat Rasa ini dengan cara meyakinkan konsumen terlebih dahulu dan menyuruh tester terlebih dahulu sebelum membeli. Hal ini dibuktikan dengan penjelasan pemilik Katering Nikmat Rasa:

---

[111] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[112] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[113] Hasil wawancara dengan Krisda Zuly, konsumen Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 10 Januari 2018, pukul 13.40 WIB.

Jenis penjualan dengan mengubah konsumen menjadi pembeli yang sesungguhnya, Kami terapkan dengan cara konsumen diyakinkan terlebih dahulu atau menyuruh tester dahulu sebelum membeli agar yang dipesan sesuai dengan keinginan konsumen[114].

Hal ini juga dijelaskan oleh konsumen Katering Srengat Blitar:

Sebelum saya pesan saya ditanya dulu menu apa yang akan saya pesan, setelah itu saya suruh mencoba dulu menu masakan yang saya pilih itu, agar saya mengetahui apa yang saya pesan itu sesuai dengan yang saya inginkan[115].

Serta jenis penjualan *Responsive Selling* (penjual memberikan reaksi dari stimulus yang ditunjukkan oleh pembeli atau calon pembeli) diterapkan dalam usaha Katering Nikmat Rasa ini dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Sebagaimana yang telah dijelaskan pemilik Katering Nikmat Rasa:

Jenis penjualan yang Kami terapkan dengan cara memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Karena Kami menganggap bahwa kepuasan konsumen merupakan hal yang terpenting, agar konsumen Kami dapat senang yang otomatis usaha ini dapat dikenali banyak orang, dan dapat meningkatkan penjualan produk Kami[116].

Pernyataan juga hampir sama yang dijelaskan oleh konsumen katering Nikmat Rasa:

Saya saat memesan katering Nikmat Rasa ini diberikan pelayanan yang baik dari pihak katering tersebut. para karyawannya pun bersikap sopan, dan ramah tamah. Saya merasakan kepuasan dengan pelayanan mereka[117].

---

[114] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[115] Hasil wawancara dengan Krisda Zuly, konsumen Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 10 Januari 2018, pukul 13.40 WIB.

[116] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[117] Hasil wawancara dengan Krisda Zuly, konsumen Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 10 Januari 2018, pukul 13.40 WIB.

Sama halnya dengan yang diungkapkan oleh pemilik katering Darminah:

> *Saya selalu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Jika konsumen mintanya segini atau pesanan nya berapa itu selalu saya penuhi sesuai pesananya. karena saya ingin konsumen saya puas terhadap pelayanan saya dan konsumen tidak akan kecewa*[118].

Pernyataan juga hampir sama yang dijelaskan oleh konsumen katering Darminah:

> *Saya memesan di katering Darminah ini menurut saya pelayanan yang diberikan cukup baik, dan selalu sama apa yang saya pesan. Misalkan itu tadi saya memesan menu gizi untuk anak-anak TK, katering Darminah ini memang benar memberikan menu gizi sesuai yang saya pesan*[119].

2. Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Penjualan Produk Katering di Srengat Blitar

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan kepuasan konsumen. Layanan konsumen adalah suatu proses kegiatan yang menambah nilai kepada hubungan pembeli dan penjual. Salah satu faktor penting dalam mengelola layanan konsumen adalah melihatnya sebagai bagian utama dari strategi pemasaran.[120]

Sebagaimana dari hasil wawancara dengan pemilik usaha Katering di Srengat Blitar bahwa terdapat permasalahan yang terjadi yaitu adanya keterbatasan karyawan, keterbatasan alat dan pernak-pernik dari katering

---

[118] . Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

[119] Hasil wawancara dengan Lalelatul, konsumen Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 04 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

[120] David W. Cravens, *Pemasaran Strategis,* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 1996), hlm. 23

sehingga menjadikan aktivitas pelayanan kepada konsumen belum sepenuhnya optimal.

> *Permasalahan dalam pelayanan di katering Kami biasanya dengan trend costemer atau tren yang diminta konsumen terkadang belum bisa dilayani, karena keterbatasan alat dan pernak-pernik dari katering. Untuk menghadapi permasalahan tersebut, pihak Kami selalu berusaha mengoptimalkan pelayanan Kami, dengan menambah alat-alat dan memperbarui pernak-pernik katering untuk memeperindah dekorasi ruangan.*[121]

> *Pelayanan yang saya berikan kepada konsumen, saya menyediakan berbagai menu nasi kotak, nasi tumpeng, dan kue-kue basah. Saya berusaha melayani dengan baik apa yang dipesan oleh konsumen. Tetapi usaha ini memang saya jalankan sendirian, jadi saya kekurangan karyawan untuk membantu saya. Biasanya kalau saya mendapatkan pesanan yang banyak, dan saya rasa tidak mampu saya lakukan sendirian, biasanya saya memanggil karyawan untuk membantu saya. Jadi saya hanya memanggil karyawan jika ada pesanan banyak. Itulah yang menjadi kekurangan di usaha saya ini*[122].

Terdapat beberapa prinsip atau dimensi utama dalam analisis kualitas pelayanan, seperti keandalan *(Reliability)*, kecekatan tanggapan *(responsiveness)*, jaminan kepastian *(assurance)*, empati (*emphaty)*, dan keberwujudan *(tangible)*. Sebagaimana dari hasil wawancara dengan Ibu Sunarmi dan Ibu Darminah pemilik usaha Katering Srengat Blitar menyatakan bahwa:

> *Pelayanan dengan prinsip keandalan dalam pelayanan Kami sangat memenuhi, Kami memberikan pelayanan dengan apa yang diinginkan konsumen serta memenuhi janji yang telah Kami sepakati dengan konsumen* [123].

---

[121] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 15 Januari 2018, pukul 15.00 WIB.

[122] Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

[123] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

Sama halnya yang diungkapkan oleh Ibu Darminah, pemilik katering Darminah Srengat Blitar yang mengungkapkan bahwa:

> *Saya dalam memberiklan pelayanan kepada konsumen selalu sama dengan apa yang konsumen saya pesan. Seperti konsumen yang memesan nasi kotak atau beberapa kue basah, saya membuat dan melayaninya sesuai dengan yang dipesan*[124].

Hal serupa juga diungkapkan oleh salah satu Karyawan Katering Nikmat Rasa:

> *Kami selalu melayani dengan cepat, secara akurat dan tanggap, dan selalu memenuhi apa yang dibutuhkan konsumen. Karena kami selalu berusaha memenuhi harapan pelanggan yang tepat waktu, dan kami juga memberikan pelayanan yang sama terhadap semua konsumen tanpa membeda-bedakan antara konsumen satu dengan yang lainnya*[125].

Pernyataan juga hampir sama yang dijelaskan oleh konsumen katering Srengat Blitar:

> *Katering Nikmat Rasa dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Saya dilayani dengan baik dan karyawannya juga bersikap ramah tamah*[126].

> *Saya memesan di katering Darminah dilayani dengan baik dan sesuai dengan apa yang saya pesan. Waktu itu saya pernah memesan menu gizi untuk anak-anak TK, dan memang benar katering Darminah memasak dengan memberikan menu gizi sesuai yang saya pesan*[127].

Dimensi pelayanan secara daya tanggap yang dilakukan usaha Katering di Srengat Blitar ini dilakukan dengan kesigapan dan ketetapan

---

[124] Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

[125] Hasil wawancara dengan Samsudin, katering Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 11.30 WIB.

[126] Hasil wawancara dengan Krisda Zuly, konsumen Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 10 Januari 2018, pukul 13.40 WIB.

[127] Hasil wawancara dengan Lalelatul, konsumen Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 04 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

pengiriman produk, yaitu sebagaimana dijelaskan oleh karyawan katering Nikmat Rasa:

> *Kami mengirim pesanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, yaitu dari sebelum 2 jam kita sudah prepare dan siap. Jika ada keluhan dari konsumen, kita segera tanggap memenuhi kebutuhan konsumen*[128].

Hal serupa juga diungkapkan oleh pemilik katering Darminah:

> *Waktu konsumen memesan biasanya memesan diambil jam setengah 6 memang biasanya untuk acara disekolah, dan itu saya juga sudah siap. Jadi saya juga tepat waktu dalam melayani pesanan*[129].

Konsumen katering Srengat Blitar juga menjelaskan:

> *Pelayanan katering Nikmat Rasa ini selalu dengan tepat waktu. Saya dulu pesan katering ini pada waktu acara buka bersama, sebelum acara buka bersama, jam 3 sore katering ini sudah siap ditempat menyiapkan berbagai menu dan masakannya. Jadi tidak tergesa-gesa dalam melayani waktu itu*[130].

> *Katering Darminah dalam memberikan pelayanan selalu tepat waktu. Saat saya memesan dulu, awalnya saya janjian ambil jam 6, katering Darminah juga sudah siap jadi pesanan saya tinggal saya bawa*[131].

Dari segi jaminan kepastian *(assurance)* katering ini menerapkan etika seperti keramah tamahan dan kesopanan dalam melayani. Seperti yang telah diungkapkan oleh karyawan Katering Nikmat Rasa:

> *Pelayanan kepada konsumen Kami selalu bersikap ramah tamah dan sopan kepada konsumen, dan selalu bertanya apa yang*

---

[128] Hasil wawancara dengan Dimas, karyawan Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 14.30 WIB.

[129] Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

[130] Hasil wawancara dengan Krisda Zuly, konsumen Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 10 Januari 2018, pukul 13.40 WIB.

[131] Hasil wawancara dengan Lalelatul, konsumen Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 04 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

dibutuhkan oleh konsumen. Karena harapan Kami konsumen akan senang dan puas terhadap pelayanan yang Kami berikan[132].

Sikap empati dilakukan usaha katering Srengat Blitar, yaitu seperti yang diungkapkan oleh pemilik Kateirng Nikmat Rasa:

Kami selalu melakukan komunikasi yang baik dengan konsumen dengan membantu kesulitan dan apa yang dibutuhkan konsumen. Dengan segera Kami selalu sigap memenuhi apa yang diinginkan konsumen. Selain itu, Kami juga berupaya memahami apa yang diinginkan konsumen, agar konsumen tersebut merasa nyaman [133].

Hal serupa juga diungkapkan pemilik katering Darminah:

Konsumen menurut saya harus dilayani dengan baik. Kepuasan konsumen merupakan hal yang terpenting, karena dengan melihat mencari konsumen itu sangat lah sulit untuk waktu yang sekarang ini. Jadi saya selalu menjaga komunikasi yang baik dengan konsumen[134].

Pernyataan juga hampir sama yang dijelaskan oleh konsumen katering Srengat Blitar:

Saya dilayani dengan baik oleh pihak katering ini, menurut saya para karyawan selalu bersikap ramah, sopan, dan santun. Para karyawan juga siap membantu jika Saya mengalami kesulitan dan memebutuhkan bantuan[135].

Dimensi bukti fisik juga dilakukan oleh usaha Katering Nikmat Rasa ini dalam melayani konsumen, yaitu seperti yang diungkapkan oleh Sunarmi pemilik Katering Nikmat Rasa:

---

[132] Hasil wawancara dengan Samsudin, katering Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 11.30 WIB.

[133] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[134] Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

[135] Hasil wawancara dengan Krisda Zuly, konsumen Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 10 Januari 2018, pukul 13.40 WIB.

> *Kami selalu memaksimalkan aktivitas pelayanan dengan menyediakan perlengkapan dan bukti fisik seperti komunikasi dengan konsumen agar mempermudah dalam melayani*[136].

Hal serupa juga diungkapkan oleh konsumen Katering Nikmat Rasa:

> *Saat acara berlangsung katering ini selalu menghubungi saya karena pada waktu itu ditengah acara menu ayam rica-rica yang disajikan habis, pihak katering ini menawarkan menu pengganti yang lain seperti ayam lodho yang cepat dimasaknya agar tidak sampai kehabisan menu*[137].

Dari wawancara tersebut, dapat disimpulkan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari sikap keandalan *(reliability)*, kecekatan tanggapan *(responsiveness)*, jaminan kepastian *(assurance)*, empati *(emphaty)*, dan keberwujudan *(tangible)* dilakukan dengan baik oleh usaha Katering di Srengat Blitar. Katering tersebut selalu melayani dengan baik, ramah-tamah dan sopan serta sigap dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya.

3. Strategi Promosi dan Pelayanan Islami dalam Meningkatkan Penjualan Produk Katering di Srengat Blitar

Islam merupakan agama yang diturunkan Allah SWT. kepada Nabi Muhammad Saw. Agama Islam mayoritas dipeluk oleh masyarakat Indonesia. Karena masyarakat Indonesia menganggap bahwa agama yang mudah serta tidak mempersulit orang yang memeluknya. Dalam Islam, kita mengenal apa yang disebut dengan Syari'ah. Syari'ah merupakan

---

[136] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[137] Hasil wawancara dengan Krisda Zuly, konsumen Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 10 Januari 2018, pukul 13.40 WIB.

hukum Islam yang diperuntukkan oleh umat khususnya bagi mereka yang beragama Islam untuk mengatur kehidupan mereka supaya mereka berbuat lebih baik lagi dalam segala hal.

Salah satunya dalam hal melakukan kegiatan ekonomi. Mengingat cukup banyak pengusaha muslim yang pernah melakukan kecurangan dalam melakukan usaha hanya untuk mendapatkan keuntungan yang melimpah bahkan tanpa menghiraukan kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

Seperti halnya usaha Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar. Dalam melaksakanakan kegiatan usahanya, tetap berpegang teguh dengan ajaran agama. Sehingga segala larangan atau bentuk kegiatan yang menyimpang dari ajaran Islam dijauhi. Seperti halnya apa yang telah dijelaskan oleh pemilik usaha Katering Nikmat Rasa:

> *Usaha ini saya jalankan beserta karyawan-karyawan saya tidak pernah melakukan hal-hal yang menyimpang dari agama Islam. Karena kami mengetahui bahwa jika suatu usaha yang dijalankan melakukan kegiatan yang menyimpang dari agama Islam, maka hasil yang diperolehnyapun tidak akan membawa keberkahan bagi Kami. Dan Kami percaya bahwa pintu rezeki itu datangnya dari Allah SWT*[138].

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, bahwa untuk mendapatkan konsumen yang banyak, usaha katering Nikmat Rasa ini melakukan berbagai cara promosi sebagaimana yang telah dilakukan oleh perusahaan lain dalam memasarkan berbagai produknya. Dalam melakukan promosi usaha katering ini benar-benar melakukannya dengan jujur, tidak ada yang ditutup-tutupi dan tidak pernah melakukan

[138] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

sumpah-sumpah. Apa yang menjadi kekurangan dan kelebihan dari produk disampaikan apa adanya tanpa ada keberatan sedikitpun kepada konsumen. Sebagaimana yang telah dijelaskan pemilik usaha Katering ini:

> *Produk yang Kami promosikan dan Kami ungkapkan sesuai dengan apa Kami lakukan di hajatan, kita tidak pernah sumpah-sumpah. Ketika ada komplain Kami sudah punya sampelnya itu. Apa yang kita hidangkan selalu benar menurut apa yang konsumen pesan. Kami juga tidak pernah melakukan sumpah-sumpah agar produk kita laku, kita juga tidak pernah melebih-lebihkan produk dan memuji-muji produk tersebut, karena kita punya tester dahulu sebelum konsumen tersebut memesan. Agar konsumen tidak terkecoh dan tertipu*[139].

Pernyataan juga hampir sama yang dijelaskan oleh konsumen katering Nikmat Rasa:

> *Saya memesan produk di katering Nikmat Rasa ini sesuai apa yang saya pesan. Gambar apa yang mereka tunjukkan 100 persen sama dengan yang aslinya. Harga yang ditentukan juga murah, dan masakaannya juga enak. Pemilik katering ini sebelum saya memesan menjelaskan jujur apa adanya tentang produk masakannya*[140].

Adapaun tujuan utama dari pemilik usaha ini adalah dapat memenuhi kebutuhan konsumen, dan konsumen akan merasakan kepuasan terhadap produknya mendapat keuntungan yang diperoleh dengan cara yang halal, serta dapat mensejahterakan karyawannya. Sebagaimana yang telah dijelaskan pemilik usaha Katering ini:

> *Saya memiliki beberapa tujuan dalam melakukan usaha ini, dimana tujuan yang saya miliki semata-mata tidak hanya untuk saya pribadi, akan tetapi juga untuk orang lain diantaranya adalah konsumen dapat meraasakan kepuasan dengan produk Katering ini, saya memperoleh keuntungan dengan cara yang*

---

[139] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[140] Hasil wawancara dengan Krisda Zuly, konsumen Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 10 Januari 2018, pukul 13.40 WIB.

halal, dan saya juga dapat mensejahterakan karyawan-karyawan di Katering ini[141].

Selain usaha katering di Srengat Blitar juga senantiasa untuk mensejahterakan masyarakat sekitar. Salah satunya dengan melakukan Infaq dan Sedekah dari usaha yang dijalankannya itu. Sebagaimana yang dijelaskan Ibu Sunarmi, pemilik katering Nikmat Rasa:

Saya mengikuti Perhimpunan Raudlotul Janah yang khusus untuk pembangunan TPQ (Taman Pendidikan Al Qur'an) dan hadrah lingkungan di Desa Srengat, dan turut menyumbang pembuatan mushola di sekitar[142].

Tidak jauh berbeda dengan katering Darminah dalam keberlangsungan usahanya, katering Darminah juga melakukan Infaq dan Sedekah, sebagaimana yang diungkapkan oleh pemilik katering Darminah:

Saat ada acara-acara di desa seperti acara pengajian saya juga ikut serta membantu, kadang juga ikut menyumbang. Biasanya kan kalau sumbangan itu dimintai dengan seikhlasnya[143].

Disamping itu, dalam melakukan penjualan barang hasil produksinya, pemilik usaha ini menetapakan harga yang mana harga tersebut tidak memberatkan konsumen. Dalam artian keuntungan yang didapatkan setiap penjualan tidak terlalu banyak, akan tetapi disesuaikan dengan harga pasar. Karena menurut pemilik katering tersebut, hal yang tersebut merupakan hal yang cukup penting untuk tetap dilakukan oleh seorang pengusaha dalam melakukan usaha. Pemilik usaha tersebut juga

---

[141] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[142] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 01 Maret 2018, pukul 10.00 WIB.

[143] Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

berpendapat jika seseorang pengusaha menetapkan harga yang melebihi dari harga pasar dan mengambil keuntungan yang terlalu banayak maka konsumen akan lari dan memilih pergi ke tempat lain. Di samping itu hal tersebut merupakan kegiatan yang dilarang oleh Islam. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh pemilik usaha Katering Srengat Blitar:

> *Kami dalam menentukan harga dalam penjulan sangat sesuai dengan harga pasar. Kami melayani Katering dengan cara per porsi itu sudah Kami rinci satu persatu. Akan tetapi jika konsumen memilih untuk tidak per porsi atau per menu, maka Kami akan merinci satu per satu bahan-bahannya secara detail dan jelas. Jadi intinya saya melakukan kegiatan promosi berusaha untuk menjauhi apa yang dilarang oleh syariah yaitu bersikap jujur apa adannya sesuai dengan rincian*[144].

Sama halnya dengan ungkapan pemmilik katering Darminah:

> *Dalam memberikan harga saya selalu apa adanya sesuai dengan apa yang konsumen pesan. Harga yang saya tetapkan juga tidak membratkan konsumen karena konsumen saya kan kebanyakan di Desa jadi berbeda dengan di Kota, dan tidak akan kuat jika saya tetapkan dengan harga yang tinggi*[145].

Pernyataan juga hampir sama yang dijelaskan oleh konsumen katering Srengat Blitar:

> *Saya memesan masakan di Katering Nikmat Rasa ini dibuatkan rincian bahan-bahan per menu. Karena pesan saya per paket. Saya pesan perpaket pada saat itu dengan harga* 35*.000 dengan lima menu, menu nasi putih, menu ayam, menu sup, menu sayur, menu pedas dengan bonus minuman dan buah. Menu-menu itu mereka rinci agar saya mengetahui rincian harganya*[146].

Dari segi pelayanan konsumen Katering Srengat Blitar menerapkan prinsip etika dalam berbisnis yaitu dengan sikap ramah tamah, sopan

---

[144] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[145] Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

[146] Hasil wawancara dengan Krisda Zuly, konsumen Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 10 Januari 2018, pukul 13.40 WIB.

santun dan rendah hati. Sebagaimana diungkapkan oleh pemilik usaha Katering Nikmat Rasa:

> *Kami menerapkan berbagai etika dalam melayani konsumen seperti etika kesopanan, keramah tamahan, kejujuran, tanggungjawab. Dalam etika ini Kami selalu mementingkan etika dalam berperilaku, Kami selalu memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh konsumen dan menolong terhadap kebutuhannya. Karena agar konsumen merasa senang dan puas dengan pelayanan Kami*[147].

Pernyataan juga hampir sama yang dijelaskan oleh pemilik katering Darminah Srengat Blitar:

> *Etika yang saya tetapkan dalam pelayanan di usaha ini saya selalu melayani sesuai pesanan. Apa yang konumen pesan itu yang saya layani segitu. Harga pun juga saya tidak memberatkannya. Jadi harganya selalu seuai pesanan*[148].

Lebih lanjut, Bagus yang merupakan karyawan Katering Nikmat Rasa menjelaskan:

> *Kami selalu melayani konsumen dengan sikap ramah-tamah, sopan dan jujur. Karena itu sudah menjadi tanggung jawab Kami untuk melayani konsumen agar konsumen selalu senang dengan pelayanan Kami. Selain itu Kami juga selalu membantu apa yang dibutuhkan konsumen*[149].

Pernyataan juga hampir sama yang dijelaskan oleh konsumen katering Nikmat Rasa:

> *Saya saat memesan katering Nikmat Rasa ini saya diberikan pelayanan yang sangat baik dari pihak katering tersebut. Para karyawannya pun bersikap sopan, ramah tamah dan mempunyai rasa tanggung jawab. Apa yang saya butuhkan mereka selalu*

---

[147] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[148] Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

[149] Hasil wawancara dengan Bagus, karyawan Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 31 Desember 2017, pukul 09.00 WIB

membantu. Saya merasakan kepuasan dengan pelayanan yang mereka lakukan[150].

Selain itu, katering Nikmat Rasa juga menerapkan bisnis Islami dalam bentuk nilai-nilai shiddiq (kejujuran), fathanah (profesionalisme), amanah (terpercaya), dan tabligh (komunikatif). Sebagaimana dijelaskan pemilik Katering di Srengat Blitar:

Kami dalam memberikan pelayanan kepada konsumen selalu berpegang teguh dengan ajaran Islam dan mengikuti etika-etika dalam berbisnis. Kami melayani dengan jujur yaitu Kami melayani produk yang sesuai dengan apa yang dipesan oleh konsumen, dari segi harga Kami juga merinci dengan benar sesuai harga pasar. Kami juga menerapkan prinsip amanah (terpercaya) dalam melayani konsumen dengan tanggung jawab dan terbuka dalam melayani konsumen, serta memberikan pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Kami selalu bersikap profesionalisme dalam memberikan pelayanan dengan memenuhi berbngai kebutuhan konsumen, serta bersikap komunikatif dengan selalu menjaga komunikasi yang baik dengan konsumen. Misalnya, Jika menu makanan hampir habis kita menghubungi konsumen dan menawarkan bagaimana jika mengganti menu dengan menu pengganti yang cepat diproses[151].

Pernyataan juga hampir sama yang dijelaskan oleh pemilik katering Darminah:

Saya dalam memberikan pelayanan selalu jujur sesuai apa yang konsumen pesan. Harga pun saya tetapkan sesuai dengan pesanan dan tidak memberatkan. Saya juga bertanggungjawab dengan pesanan, dan saya juga menghargai ketetapan waktu yang saya janjikan kepada konsumen, Saya juga selalu memeberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, karena kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting[152].

Lebih lanjut konsumen katering Srengat Blitar mengungkapkan:

---

[150] Hasil wawancara dengan Krisda Zuly, konsumen Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 10 Januari 2018, pukul 13.40 WIB.

[151] Hasil wawancara dengan Sunarmi, pemilik Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 30 Desember 2017, pukul 09.30 WIB.

[152] Hasil wawancara dengan Darminah, pemilik Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 03 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

Pelayanan yang katering Nikmat Rasa ini mereka lakukan dengan cara yang baik dan sopan. Harga yang ditentukan juga sesuai dengan kualitas dan rasa yang enak. Dalam memberikan pelayanan para pihak katering dan karyawan juga bertanggung jawab dengan membantu apa yang saya butuhkan. Pihak katering juga melakukan komunikasi yang baik dengan saya, dengan menawarkan menu penggnati jika menu yang lain yang hampir habis[153].

Saya saat memsdan di ktering Darminah merasa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Saya melihat dengan ketepatan waktunya, jujur dalam melayani sesuai dengan apa yang saya pesan, dan dari segi harga pun juga murah terjangkau sesuai dengan kemampuan di daerah sini[154].

Dari sinilah dapat dikatakan bahwa kegiatan promosi dan pelayanan konsumen yang dilakukan oleh pengusaha Katering di Srengat Blitar sangat memegang teguh pinsip syariah dan berusaha untuk menghindari apa yang dilarang oleh syari'ah salah satunya dalam berwirausaha.

C. Analisis Data

1. Strategi Promosi dalam Meningkatkan Penjualan Produk Katering di Srengat Blitar

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa Katering Nikmat Rasa dan katering Darminah merupakan suatu usaha di bidang kuliner tepatnya berada di Kecamatan Srengat. Katering Nikmat Rasa merupakan salah satu usaha di bidang kuliner yang lumayan besar dan mampu bertahan selama puluhan tahun hingga sekarang ini. Hal tersebut dapat dilihat dalam jumlah karyawan serta konsumennya yang berasal dari

[153] Hasil wawancara dengan Krisda Zuly, konsumen Katering Nikmat Rasa Srengat Blitar, tanggal 10 Januari 2018, pukul 13.40 WIB.

[154] Hasil wawancara dengan Lalelatul, konsumen Katering Darminah Srengat Blitar, tanggal 04 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

beberapa wilayah, yaitu kota Blitar, kota Malang, kota Kediri dan Kabupaten Trenggalek. Dibuktikan dengan pernyataan dari salah satu informan yaitu pemilik Katering Nikmat Rasa yang menyatakan bahwa konsumen yang datang di katering tersebut cukup banyak dari berbagai luar kota, yaitu dari kota Malang, kota Kediri, dan kabupaten Trenggalek.

Banyaknya konsumen konsumen tersebut, maka ini sebagai bukti bahwa usaha tersebut sudah cukup dikenal oleh masyarakat tidak hanya di Kota Blitar saja, melainkan sampai luar kota. Pernyataan yang hampir sama juga dinyatakan dari salah satu informan yaitu salah satu karyawan Katering Nikmat Rasa yang menyatakan bahwa usaha katering tersebut sudah banyak dikenali oleh banyak orang. Konsumen tidak hanya berasal dari dalam kota, tetapi juga diberbagai luar kota, yaitu seperti Kota Malang, Kota Kediri, Kabupaten Trenggalek.

Hal ini sedikit berbeda dengan katering Darminah yang mana lingkup pemasaran katering tersebut hanya berada pada lingkup antar Kecamatan saja. Seperti yang telah dijelaskan oleh pemilik katering Darminah bahwa Pemasaran katering tersebut hanya berada di daerah Srengat, Wonodadi, dan Udanawu. Kebanyakan yang pesan di katering tersebut adalah guru-guru TK, guru SD, guru SMP dan SMK yang ada acara-acara disekolahnya.

Katering di Srengat Blitar dalam memasarkan produknya, telah melakukan berbagai strategi agar mendapatkan konsumen dan diminati oleh konsumen. Hal ini terbukti dari berbagai strategi yang dilakukan usaha katering ini dalam mengambangkan kualitas produknya yaitu seperti

memperbarui menu makanan, menu makanan yang awalnya biasa-biasa saja diperbarui menjadi menu makanan yang terbaru. Selain itu, alat yang dulunya yangh digunakan secara sederhana sekarng menjadi alat-alat yang canggih, dan terus mengembangkan berbagai hiasan atau pernak-pernik agar konsumen selalu senang.

Usaha katering ini juga mempunyai strategi agar konsumen tertarik dengan penjualan produk katering tersebut. Hal ini dibuktikan oleh penjelasan pemilik usaha dan konsumen katering ini, bahwa strategi yang dilakukan oleh katering ini agar konsumen tertarik dengan produk katering mempunyai keunggulan dari segi rasa, yaitu mempunyai menu gizi, tidak memakai bahan penyedap, pewarna dan bahan kimia yang lebih dari kadarnya. Dari segi harga katering ini mempunyai harga yang murah dibanding dengan yang lain. Dari segi penampilan juga katering tersebut sangat menjaga penampilan dengan membuat ciri khas gubukan dari kayu dan besi. Serta, dari segi gambar katering ini selalu jujur dalam memperlihatkan kepada konsumen apa yang dishare selalu sama dengan kenyataan aslinya agar konsumen tersebut tidak tertipu. Selain itu, bahan-bahan yang dibuat untuk memasak selalu yang berkualitas, misalnya dengan beras yang kualitasnya bagus.

Kegiatan promosi juga dilakukan usaha ini agar penjualan produk katering tersebut meningkat. Promosi yang dilakukan Katering di Srengat Blitar dengan empat cara, yaitu: periklanan, *personal selling,* publisitas, dan sales *promotion*. Cara promosi yang dilakukan Katering di Srengat Blitar tersebut dengan memanfaatkan media sosial seperti internet,

facebook dengan membuka *fanspage*, menyebarkan beberapa kartu nama dan brosur akan mudah dikenali masyarakat, serta mengikuti berbagai acara pameran luar kota, seperti kota Malang.

Selain itu, dalam usaha Katering di Srengat Blitar ini juga memiliki beberapa jenis-jenis penjualan agar penjualan produknya meningkat. Katering tersebut menerapkan jenis-jenis penjualan seperti *trade selling* (melalui penyalur atau distributor), *missionary selling* (penjual berusaha membujuk konsumen), *technical selling* (penjual memberikan nasehat kepada konsumen), *new bussnies selling* (penjual mengubah konsumen menjadi pembeli yang sesungguhnya) dan *responsive selling* (penjual memberikan reaksi dari stimulus yang ditunjukkan oleh pembeli atau calon pembeli). Seperti katering Nikmat Rasa yang melakukan kerjasama dengan Kampung Cokelat, dan katering Darminah melakukan kerjasama demgan lesehan Koki Kita. Selain itu, cara membujuk agar konsumen dapat tertarik dengan produknya, serta memberikan arahan kepada konsumen yang hendak memesan agar konsumen tidak terkecoh atau tertipu sehingga tidak kecewa.

2. Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Penjualan Produk Katering di Srengat Blitar

Dari hasil wawancara dengan informan, dapat diketahui bahwa Katering di Srengat Blitar dalam menghadapi berbagai permasalahan Katering tersebut dengan cara menambah alat-alat dan memperbarui pernak-pernik katering untuk memeperindah dekorasi ruangan agar

konsumen senang dan nyaman sehingga penjualan produk katering akan meningkat. Katering Katering di Srengat Blitar juga menetapkan berbagai prinsip pelayanan kepada konsumen agar meningkatkan penjualan produknya.

Hal ini dibuktikan oleh pernyataan pemilik katering tersebut yang menyatakan bahwa, prinsip keandalan dalam pelayanan katering tersebut memberikan kemampuan melayani dengan apa yang diinginkan konsumen serta memenuhi janji yang telah disepakati dengan konsumen. Hal serupa juga diungkapkan oleh salah satu karyawan Katering Nikmat Rasa yang menyatakan bahwa setiap melayani karyawan tersebut selalu melayani dengan cepat, secara akurat dan tanggap, dan selalu memenuhi apa yang dibutuhkan konsumen. Serta konsumen Katering Nikmat Rasa dan katering Darminah yang menyatakan bahwa dalam melayani katering tersebut selalu cepat dan tepat waktu, serta mempunyai karyawan yang bersikap ramah tamah.

Dimensi pelayanan secara daya tanggap yang dilakukan usaha Katering di Srengat Blitar tersebut dilakukan dengan kesigapan dan ketetapan pengiriman produk, yaitu dengan mengirim pesanan sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan ditetapkan. Jika terdapat keluhan dari konsumen, katering tersebut segera tanggap dan cepat dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Segi jaminan kepastian *(assurance)* katering tersebut menerapkan etika seperti keramah tamahan dan kesopanan dalam melayani. Hal ini dibuktikan oleh pernyataan pemilik katering ini yang menyatakan bahwa,

dalam melayani konsumen selalu bersikap ramah tamah dan sopan kepada konsumen, dan selalu bertanya apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

Sikap empati juga dilakukan usaha Katering di Srengat Blitar ini, yaitu dengan melakukan komunikasi yang baik dengan konsumen dan membantu kesulitan konsumen. Apa yang dibutuhkan konsumen dengan segera sigap dan cepat dalam memenuhi apa yang diinginkan konsumen. Dimensi bukti fisik juga dilakukan oleh usaha Katering di Srengat Blitar ini dalam memaksimalkan aktivitas pelayanan kepada konsumen, dan selalu menyediakan perlengkapan serta bukti-bukti fisik seperti komunikasi dengan konsumen agar mempermudah dalam melayani.

3. **Strategi Promosi dan Pelayanan Islami dalam Meningkatkan Penjualan Produk Katering di Srengat Blitar**

Dari hasil wawancara dengan informan, dapat diketahui bahwa Katering di Srengat Blitar menetapkan berbagai prinsip syariah yaitu kegiatan yang dilakukan seperti promosi dan pelayanan konsumen yang sangat memegang teguh pinsip syariah dan berusaha untuk menghindari apa yang dilarang oleh syariah salah satunya dalam berwirausaha. Hal ini dibuktikan dari informan yaitu pemilik Katering di Srengat Blitar yang menyatakan bahwa dalam melaksakanakan kegiatan usahanya, tetap berpegang teguh dengan ajaran agama. Sehingga segala larangan atau bentuk kegiatan yang menyimpang dari ajaran Islam selalu dijauhi.

Promosi yang dilakukan usaha katering ini dilakukannya dengan jujur, tidak ada yang ditutup-tutupi dan tidak pernah melakukan sumpah-

sumpah. Apa yang menjadi kekurangan dan kelebihan dari barang hasil produksi disampaikan begitu aja tanpa ada keberatan sedikitpun kepada konsumen. Hal ini dibuktikan dari informan yaitu pemilik katering Nikmat Rasa yang menyatakan bahwa dalam mempromosikan suatu produk, selalu sesuai dengan apa yang dipesan oleh konsumen. Dibuktikan juga dengan penjelasan salah satu konsumen katering Nikmat Rasa yang menyatakan bahwa dalam memesan apa yang dipesan selalu sama antara gambar dengan kenyataan aslinya.

Dijelaskan juga dalam melakukan kegiatan promosi katering Nikmat Rasa ini juga tidak pernah melakukan sumpah-sumpah agar produknya laku, serta tidak pernah melebih-lebihkan produk dan memuji-muji produknya, karena katering tersebut sudah mempunyai tester dahulu sebelum konsumen tersebut memesan. Agar konsumen tidak terkecoh dan tertipu. Ketika terdapat komplain dari konsumen pihak katering tersebut sudah mempunyai sampelnya. Jadi sebelum makanan dihidangkan pihak katering selalu mengambil sampel terlebih dahulu untuk dijadikan bukti fisik apabila ada konsumen yang kompalin.

Tujuan utama dari pemilik usaha ini adalah dapat memenuhi kebutuhan konsumen, dan konsumen akan merasakan kepuasan terhadap produknya mendapat keuntungan yang diperoleh dengan cara yang halal, serta dapat mensejahterakan karyawannya. Hal ini dibuktikan dari informan yaitu pemilik Katering di Srengat Blitar yang menyatakan bahwa usaha ini memiliki beberapa tujuan dimana tujuan yang dimiliki semata-mata tidak hanya untuk pemilik katering pribadi, akan tetapi juga untuk

orang lain diantaranya adalah konsumen dan karyawannya. Konsumen akan dapat merasakan kepuasan dengan produk katering tersebut, dan memperoleh keuntungan dengan cara yang halal, serta dapat mensejahterakan karyawan-karyawan di katering tersebut.

Selain itu, usaha katering di Srengat Blitar juga senantiasa untuk mensejahterakan masyarakat sekitar. Hal tersebut diwujudkan dengan melakukan Infaq dan Sedekah dari usaha yang dijalankannya itu. Sebagaimana yang dijelaskan oleh para informan, yaitu pemilik katering Nikmat Rasa dan pemilik katering Darminah. Salah satunya bahwa katering Nikmat Rasa telah mengikuti Perhimpunan Raudlotul Janah yang khusus untuk pembangunan TPQ (Taman Pendidikan Al Qur'an) dan hadrah lingkungan di Desa Srengat, dan turut menyumbang pembuatan mushola di sekitarnya.

Harga yang ditetapkan di usaha katering di Srengat Blitar tersebut juga tidak memberatkan konsumen, dalam artian keuntungan yang didapatkan setiap penjualan tidak terlalu banyak, akan tetapi disesuaikan dengan harga pasar dan disesuaikan dengan harga kemampuan orang Desa yang tidak meberatkan. Jadi pada intinya kegiatan promosi yang dilakukan usaha tersebut berusaha untuk menjauhi apa yang dilarang oleh syariah yaitu bersikap jujur apa adannya.

Pelayanan kepada konsumen katering di Srengat Blitar juga menerapkan prinsip etika dalam berbisnis yaitu dengan sikap ramah tamah, sopan santun dan rendah hati. Selain itu, katering tersebut selalu mementingkan etika dalam berperilaku dan melayaninya sesuai dengan

pesanan, dengan memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh konsumen dan menolong terhadap kebutuhan konsumen tersebut. Hal ini dibuktikan dari informan yaitu pemilik katering Nikmat Rasa yang menyatakan bahwa dalam melayani konsumen katering tersebut selalu menerapkan berbagai etika seperti etika kesopanan, keramah tamahan, kejujuran, tanggungjawab, dan selalu mementingkan etika berperilaku dalam melayani. Karena agar konsumen merasa senang dan puas dengan pelayanan katering.

Hal serupa juga diungkapkan Bagus yang merupakan karyawan Katering Nikmat Rasa yang menyatakan bahwa dalam melayani konsumen selalu bersikap dengan ramah-tamah, sopan dan jujur. Karena sudah menjadi tanggung jawab pihak katering untuk melayani konsumen agar konsumen selalu senang dengan pelayanan katering tersebut. Selain itu pihak katering juga selalu membantu apa yang dibutuhkan konsumen. Konsumen katering di Srengat Blitar juga menjelaskan bahwa pelayanan yang dilakukan katering tersebut sangat baik.

Katering di Srengat Blitar juga menerapkan bisnis Islami dalam bentuk nilai-nilai *shiddiq* (kejujuran), fathanah (profesionalisme), amanah (terpercaya), dan tabligh (komunikatif). Hal ini dibuktikan dari informan yaitu pemilik katering Nikmat Rasa dan pemilik katering Darminah yang menyatakan bahwa dalam melayani konsumen katering tersebut selalu berpegang teguh dengan ajaran Islam dan mengikuti etika-etika dalam berbisnis. Melayani dengan jujur yaitu melayani produk yang sesuai dengan apa yang dipesan oleh konsumen, dari segi harga juga merinci

dengan benar sesuai harga pasar dan menarpkan harga sesuai dengan kemampuan orang Desa disektitar dalam artian tida memberatkan.

Prinsip amanah (terpercaya) juga diterapkan katering di Srengat Blitar dalam melayani konsumen dengan tanggung jawab dan terbuka dalam melayani konsumen, serta memberikan pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Bersikap profesionalisme dalam katering di Srengat Blitar tersebut dilakukan dalam memberikan pelayanan dengan cara memenuhi berbagai kebutuhan konsumen dan bersikap profesional dalam melayani. Komunikatif dalam katering di Srengat Blitar dengan selalu menjaga komunikasi yang baik dengan konsumen.