

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subjek Penelitian

1. Profil *Home Industry* Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus

- a. Nama Brand/ Merek : Jenang Bintang Kurnia
- b. Nama Pemilik : Bapak Subki dan Ibu Dewi Kurniati
- c. Nomor HP : 085225562762
- d. Tahun berdiri : 2010
- e. Alamat Usaha : Desa Temulus RT 05/RW 01
Kecamatan Mejobo
Kabupaten Kudus
- f. Kriteria Usaha : *Home Industry*
- g. Jenis Produk : Makanan Tradisional
- h. Jumlah Karyawan : 10 Orang karyawan

2. Sejarah *Home Industry* Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus

Home Industry Jenang Bintang Kurnia berdiri pada tahun 2010 berawal dari Bapak Subki adalah seorang karyawan rumahan jenang setelah usaha rumahan tersebut bangkrut. Bapak Subki mempunyai ide untuk mendirikan usaha jenang rumahan sendiri. Hal tersebut dilakukan karena ingin mengurangi angka pengangguran di Desa Temulus. Bapak Subki memberikan nama yang cukup unik untuk usahanya yaitu “Bintang Kurnia”. Nama Bintang kurnia diambil dari nama istri dan anaknya. Anaknya bernama Bintang dan Istrinya bernama Ibu Dewi Kurniati. Pada saat itu Bapak Subki belum memiliki fasilitas yang memadai untuk menunjang pembuatan Jenang Bintang Kurnia. *Home Industry* Jenang Bintang Kurnia memproduksi produk utama Jenang merupakan jenis makanan tradisional yang bercita rasa manis dan legit dengan bahan berkualitas dan dimasak dengan tehnik tertentu dan dalam waktu yang lama, produk ini adalah oleh-oleh khas Kota Kretek, biasanya pada saat hari besar seperti hajatan dan perayaan hari raya Idul Fitri. Pada tahun 2013 usaha ini semakin berkembang dan banyak peminatnya hal tersebut ditandai dengan adanya produksi jenang yang setiap hari semakin meningkat. Sampai saat ini *home industry* Jenang Bintang Kurnia sudah 13 tahun berdiri, walaupun masih terbilang baru

tetapi kualitas jenang Bintang Kurnia tidak bisa di ragukan terbukti usaha ini terus berkembang dan tetap eksis ditengah persaingan yang begitu ketat, saat ini Bapak Subki telah mempunyai rumah sendiri untuk memproduksi jenang tepatnya di Desa Temulus Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus dengan masih mempertahankan tehnik dan cara yang sebelumnya untuk menjaga cita rasa jenang tersebut.

Home industry Jenang Bintang Kurnia merupakan penghasil jenang dengan kualitas yang dapat dikatakan terbaik karena terbuat dari bahan yang berkualitas mempunyai banyak varian rasa serta harga yang terjangkau. Lokasi yang strategis membuat usaha ini dapat ditemukan dengan mudah selain itu, dengan cerita latar belakang Bapak Subki yang semula bekerja menajadi karyawan jenang akhirnya beliau memutuskan untuk mendirikan sendiri *home industry* ini dengan tujuan agar dapat mandiri dan membuka lapangan pekerjaan untuk masyarakat Desa Temulus.

Jenang Bintang Kurnia berusaha memberikan yang terbaik, menjaga kualitas produk merupakan hal yang utama. Menjalankan usaha sesuai dengan etika bisnis islam yang telah diatur demi menciptakan kenyamanan dan kepuasan pada konsumen. Pada *event* besar seperti bulan puasa dan hari raya Idul Fitri *home industry* jenang bintang menerima pesanan yang meningkat.¹³

3. Letak Geografis *Home Industry* Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus

Untuk letak *home industry* Jenang Bintang Kurnia cukup strategis, tepatnya di Desa Temulus RT 05/RW 01 Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus, Jenang Bintang Kurnia terletak di tengah perkampungan dan di samping jalan raya yang menghubungkan Dukuh Jongso Wotan menuju arah Kota Kudus. Sehingga lokasi ini sangat mudah ditemukan oleh para konsumen.

- a. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Kesambi
- b. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Kirig
- c. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Mejobo
- d. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Jongso Sukolilo

¹³ Dewi Kurniati, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 1, transkrip.



Gambar 4.2

Lokasi *Home Industry* Jenang Bintang Kurnia

Sumber : Dokumentasi peneliti

4. Waktu Operasional *Home Industry* Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus

Home Industry Jenang Bintang Kurnia memiliki waktu operasional setiap hari senin- sabtu mulai pukul 07.00-16.00 pada hari minggu dan hari besar lainnya karyawan diliburkan. Jika pesanan sedang meningkat karyawan melakukan lembur dan jam kerja dapat bertambah sampai dengan pukul 21.00 WIB.

5. Struktur Organisasi *Home Industry Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus*

Suatu bisnis terdapat struktur organisasi dengan bagian masing masing anggota. Dalam organisasi dapat melatih keompokan dan sebagai sarana komunikasi antar anggota supaya tujuan perusahaan dapat tercapai. Adapun struktur organisasi *Home Industry Jenang Bintang Kurnia Kecamatan Mejobo Kudus* sebagai berikut:

Gambar 4.3

Struktur Organisasi *Home Industry Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus*

Sumber: *Home Industry Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus*¹⁴



¹⁴ Dewi Kurniati, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 1, transkrip.

Berikut rincian karyawan *Home Industry* Jenang Bintang Kurnia, sebagai berikut:

Tabel 4.1
Daftar Jumlah Karyawan
Sumber: Data diolah peneliti

No	Karyawan Tetap	Jumlah
1.	Laki-Laki	3
2.	Wanita	7
	Jumlah Keseluruhan	10

Adapun masing- masing tugas mempunyai bagian dan tanggung jawab pada *Home industry* Jenang Bintang Kurnia Kecamatan Mejobo Kudus adalah sebagai berikut:¹⁵

- a. Pemilik *Home Industry* Jenang Bintang Kurnia Kudus
Mempunyai tanggung jawab atas keseluruhan, meliputi perencanaan, pengkoordinasian, pengarahan, dan pengawasan serta meningkatkan mutu produk. Selain hal itu, sebagai pemilik usaha mempunyai tugas sebagai berikut:
 - 1) Memimpin, memantau dan mengendalikan jalannya usaha
 - 2) Membina semua karyawan untuk dapat meningkatkan kualitas kerja
 - 3) Mengelola semua hasil kekayaan dari suatu kegiatan usaha
- b. Bagian Produksi
 - 1) Menyiapkan dan memeriksa kualitas bahan baku
 - 2) Menimbang bahan baku yang akan di olah
 - 3) Mengolah bahan baku mentah menjadi produk siap saji
 - 4) Mengawasi dan memastikan kegiatan produksi berjalan dengan baik
 - 5) Menjaga mutu produk
- c. Bagian Pemootong
 - 1) Menerima produk siap saji dari bagian produksi

¹⁵ Dewi Kurniati, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 1, transkrip.

- 2) Mensortir bagian produk yang layak atau tidak
 - 3) Menyiapkan alat potong
 - 4) Memotong produk sesuai dengan ukuran yang telah ditentukan
- d. Bagian *Packing*
- 1) Menerima produk siap saji dari bagian pemotong
 - 2) Mensortir produk yang layak atau tidak
 - 3) Mengemas produk sesuai dengan kemasan masing-masing
- e. Bagian Pemasaran
- 1) Mengirimkan pesanan konsumen
 - 2) Mengirimkan produk ke tempat yang telah bekerjasama dengan Jenang Bintang Kurnia
- 6. Produk *Home Industry* Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus**

Adapun produk yang diproduksi oleh *home industry* Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus yaitu jenang.

B. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian merupakan hasil yang diperoleh peneliti dari lapangan dari beberapa cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara pada pemilik, karyawan dan konsumen usaha Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus mengenai strategi mempertahankan loyalitas konsumen.

Tabel 4.2
Data Narasumber

Sumber: Data diolah peneliti

Nama Narasumber	Desa	Lama Berlangganan	Kode Narasumber
Dewi Kurniati	Temulus	<i>Owner/</i> Pemilik	N1
Rofiq	Temulus	2 Tahun	N2
Umi	Temulus	2 Tahun	N3
Muslimah	Kirig	3 Tahun	N4
Affan	Temulus	3 Tahun	N5
Mar	Temulus	3 Tahun	N6
Murningsih	Jongso	3 Tahun	N7
Nayla	Temulus	2 Tahun	N8
Rika	Jongso	1 Tahun	N9
Himatul Ulya	Prawoto	1 Tahun	N10

1. Strategi *Home Industry* Jenang Bintang Kurnia dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti pada tanggal 30 Maret 2023 melalui wawancara kepada pemilik dan para karyawan *home industry* Jenang Bintang Kurnia mengenai strategi yang digunakan dalam mempertahankan loyalitas konsumen, Strategi tersebut diantaranya adalah:

a. Pelayanan (*Service*)

Pelayanan untuk suatu usaha merupakan hal yang utama karena langsung berhubungan dengan konsumen, kualitas pelayanan harus di utamakan karena hal itu akan meningkatkan kepercayaan konsumen sehingga dapat meningkatkan loyalitas pada konsumen terhadap produk tersebut. *Home industry* Jenang Bintang Kurnia mengutamakan pelayanan demi kepuasan konsumen.

Sesuai wawancara peneliti dengan Ibu Dewi Kurniati selaku pemilik *home industry* Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus, beliau menjelaskan bahwa:

*“Pelayanan untuk konsumen Jenang Bintang Kurnia merupakan hal yang utama, kenapa? Karena orang berbisnis pasti menginginkan pembelian ulang dari konsumen, untuk mewujudkan hal itu, salah satu strategi yang saya lakukan dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Strategi tersebut adalah ramah kepada konsumen, ketika konsumen datang untuk membeli produk kami langsung melayani sesuai dengan permintaan konsumen dan kami menyediakan tempat parkir yang aman teduh dan nyaman untuk konsumen.”*¹⁶

Lebih lanjut wawancara dengan Muslimah telah menjadi karyawan selama 3 tahun di Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus, menjelaskan bahwa:

“Setiap ada konsumen yang datang ke Jenang Bintang Kurnia saya selalu menawarkan berapa ukuran jenang yang ingin dibeli konsumen. Dan mempersilahkan konsumen untuk duduk terlebih dahulu. Jika saya telah selesai melayani

¹⁶ Dewi Kurniati, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 1, transkrip.

saya ucapkan terimakasih kepada konsumen karena telah membeli produk Jenang Bintang Kurnia.”¹⁷

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Murningsih yang telah menjadi konsumen kurang lebih 3 tahun, beliau menuturkan bahwa:

“Jenang Bintang Kurnia memberikan pelayanan yang baik sekali, dengan memberikan senyuman kepada konsumen yang datang, konsumen dapat memesan produk jenang sekaligus dapat melihat dengan secara langsung melihat proses jenang”.¹⁸

Lebih lanjut wawancara peneliti dengan Rika yang telah menjadi konsumen kurang lebih 1 tahun, Beliau menjelaskan bahwa:

“Biasanya ketika saya ada acara tertentu saya membeli jenang di Jenang Bintang Kurnia, saya senang karena pelayanan yang diberikan baik, ketika ada pembeli, karyawan menyambut dengan senyuman, ramah tamah dan mempersilahkan untuk duduk terlebih dahulu untuk menunggu pesanan jenang. Setelah selesai karyawan mengucapkan terimakasih.”¹⁹

Hasil beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan Jenang Bintang Kurnia dengan memberikan pelayanan yang terbaik hal itu dibuktikan dengan pernyataan beberapa konsumen yang membeli produk Jenang Bintang Kurnia, pemilik dan karyawan sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga dapat menciptakan kepuasan konsumen.

b. Membangun Komunikasi

Komunikasi baik yang terjalin antara produsen dan konsumen dapat memberikan dampak yang positif. Komunikasi yang tercipta akan membuat konsumen merasa senang, nyaman dan dihargai. Oleh karena itu komunikasi diperlukan demi mempertahankan loyalitas konsumen Jenang Bintang Kurnia.

¹⁷ Muslimah, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 4, transkrip.

¹⁸ Murningsih, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 5, transkrip.

¹⁹ Rika, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 8, transkrip.

Peneliti telah melakukan wawancara kepada Ibu Dewi Kurniati selaku pemilik dari Jenang Bintang Kurnia, beliau menjelaskan bahwa:

“Hal utama yang membuat konsumen akan tetap bertahan memilih produk yang kami jual adalah dengan menjalin komunikasi yang baik antara penjual dan pembeli. Beberapa cara yang kami lakukan yaitu menyapa konsumen dengan senyuman, mempersilahkan konsumen yang datang ketika ingin membeli, sehingga hal mudah tapi akan membuat konsumen merasa nyaman membeli produk di tempat kami.”²⁰

Lanjut wawancara dengan Umi yang sudah menjadi karyawan 2 tahun, Beliau menjelaskan bahwa:

“Menurut saya komunikasi sangat penting. Kebetulan Saya yang kerap menemui konsumen yang ingin membeli produk jenang. Sehingga saya menyapa dengan sopan dan menanyakan kepada konsumen ingin membeli produk yang mana. Sambil menunggu pesanan dibungkus saya mempersilahkan konsumen untuk duduk di tempat yang telah disediakan.”²¹

Hal yang sama peneliti melakukan wawancara dengan Rofiq yang telah menjadi karyawan kurang lebih 2 tahun. Beliau menjelaskan bahwa:

“Dalam bekerja selama ini menurut saya komunikasi sangat penting antar karyawan demi kelancaran dalam bekerja. Saya bagian pemasaran tentu komunikasi saya butuhkan supaya pekerjaan dilapangan tetap terkendali dengan baik.”²²

Dari beberapa wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi yang telah dilakukan *home industry* Jenang Bintang Kurnia adalah dengan membangun komunikasi dengan konsumen. Komunikasi sangat penting untuk menciptakan kedekatan dengan konsumen, karena komunikasi yang efektif mampu menciptakan kenyamanan

²⁰ Dewi Kurniati, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 1, transkrip.

²¹ Umi, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 3, transkrip.

²² Rofiq, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 2, transkrip.

untuk konsumen sehingga hal ini akan menyebabkan konsumen melakukan pembelian ulang.

c. Mempertahankan mutu produk

Home industry Jenang Bintang Kurnia dalam menjaga mutu produk melalui 3 tahapan yaitu:

1) Pengadaan bahan baku

Dalam sekali pemasakan membutuhkan bahan baku beras ketan 10 kg, tape 20 kg, santan 15 liter, gula kelapa 8 kg, minyak 2 kg, air 15 liter. Produk yang berkualitas berasal dari bahan baku yang berkualitas pula. Karena nantinya akan mempengaruhi cita rasa, tekstur dan warna dari jenang. *Home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam memilih bahan baku memiliki kriteria masing-masing. Sesuai wawancara peneliti dengan Ibu dewi Kurniati selaku pemilik *home industry* Jenang Bintang Kurnia, Beliau menjelaskan bahwa:

*“Saya dalam membeli bahan baku pembuatan produk jenang memiliki kriteria masing-masing bahan baku. Bahan baku yang pertama beras ketan harus bewarna putih, tidak berbau, utuh, tidak bewarna dan tidak berketu. Kedua, kelapa tua yang mempunyai daging tebal dan mudah dilepas dari tempurungnya. Ketiga, gula dengan kriteria asli terbuat dari sari aren, warnanya merah tua kecoklatan sampai coklatnya kehitaman, bebas dari kotoran, tidak basah dan bahan baku yang terakhir adalah gula pasir. Gula pasir yang bersih dan tidak basah.”*²³

Bahan baku yang telah memenuhi kriteria diatas maka layak dijadikan sebagai bahan baku untuk pembuatan produk jenang. Biasanya Ibu Dewi Kurniati memiliki langganan untuk pemasok bahan baku yang kemudian bahan baku tersebut diantar langsung kerumah beliau. Dan pemilihan bahan baku langsung Ibu Dewi Kurniati yang melakukannya hal ini untuk memastikan benar benar bahan baku sudah cukup baik.

²³ Dewi Kurniati, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 1, transkrip.

2) Pengendalian proses Produksi

Tahap yang selanjutnya yaitu produksi bahan baku mentah menjadi produk jenang. Proses produksi dilakukan oleh 2 karyawan. Sebelum menjadi jenang bahan baku terlebih dahulu diolah menjadi bahan setengah matang untuk memperoleh bahan baku pembuatan jenang. Dalam proses produksi membutuhkan alat- alat antara lain: kawah, kayu bakar, ember, dayung, pengaduk baja, kain lap, penyaring kain. Melalui 3 tahap yaitu:

a) Proses pembuatan minyak

Tahap awal yakni mengupas kelapa untuk memisahkan daging dengan tempurungnya dan ditimbang daging kelapa yang telah dicuci dengan ditimbang 16 kg dengan menggunakan mesin pamarut. Lalu pemerasan parutan kelapa dilakukan dua kali, pertama diambil parutan kelapa di tambahkan air 24 liter, kedua diambil khabarannya dengan menambahkan air 24 liter dan selanjutnya digunakan untuk mengambil hasil parutan kelapa berikutnya.

b) Proses pembuatan tepung beras ketan

Dalam proses pembuatan tepung beras ketan, beras dicuci sebanyak 3 kali untuk menghilangkan kotoran yang menempel diberas, lalu direndam selama 2-3 jam dan ketan yang telah direndam ditiriskan terlebih dahulu. Kemudian digiling dan ditimbang sebanyak 10 kg.

c) Proses pencairan gula merah

Dalam pembuatan larutan gula merah, dibutuhkan air 24 liter untuk melarutkan 10 kg gula. Dilanjutkan dengan pemanasan hingga semua gula larut. Setelah gula larut dan matang dilanjutkan dengan penyaringan.

Setelah semua bahan baku pembuatan jenang siap hal selanjutnya maka memproduksi bahan tersebut supaya menjadi produk jenang.

Tahapan-tahapan pembuatan jenang sebagai berikut:

a) Sortasi

Tahap pertama adalah sortasi, tape yang teksturnya keras harus dipisahkan supaya tidak menjad cikal pada jenang yang nantinya akan mempersulit pada saat pengemasan. Pemisahan tape dari sontrotnya bertujuan untuk menghasilkan jenang yang berkualitas baik.

b) Pengadukan

Besar kecilnya api saat pemasakan jenang berlangsung sangat mempengaruhi. Api yang terlalu besar akan membuat jenang gosong dan api yang terlalu kecil akan memakan waktu cukup lama untuk memasak. Sehingga api benar benar harus stabil agar dapat matang secara merata. Dan dalam 1 hari Jenang Bintang Kurnia dapat menghasilkan hampir 2 kuintal jenang.²⁴

c) Proses pemotongan jenang

Tahap selanjutnya pemotongan jenang setelah jenang matang dilanjutkan pemotongan atau pengirisan jenang, karyawan *home industry* yang melakukan pemotongan jenang berjumlah 5 orang. Alat yang dibutuhkan dalam pemotongan dan pembungkusan antara lain: Meja, loyang, pisau, plastic pvc, rak, gunting, masker.²⁵



Gambar 4.4

Pemotongan Jenang Bintang Kurnia

Sumber: Dokumentasi peneliti

²⁴ Affan, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 5, transkrip.

²⁵ Umi, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 3, transkrip.

d) Pengemasan

Tahap selanjutnya pengemasan. Tujuan pengemasan untuk menjaga kualitas produk agar tetap baik. Dalam pengemasan terdapat 2 karyawan. Pengemasan membutuhkan alat antara lain: mika, kardus, rak, selotip, label, segel, plastik pengepres.²⁶



Gambar 4.5
Pengemasan Jenang Bintang Kurnia

Sumber: Dokumentasi peneliti

Peneliti melakukan wawancara kepada Nayla yang telah menjadi konsumen kurang lebih 3 tahun, beliau menjelaskan bahwa:

“Produk jenang yang memiliki tekstur lembut dan manis alami dari bahan asli membuat saya menyukainya. Dan ketika terjadi kenaikan bahan pokok jenang ini tetap tidak mengurangi ukuran, jumlahnya dengan harga yang masih tetap.”²⁷

²⁶ Mar, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 6, transkrip.

²⁷ Nayla, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 8, transkrip.

Hal yang sama wawancara yang dilakukan dengan Himatul Ulya yang telah menjadi konsumen kurang lebih 1 tahun, beliau menjelaskan bahwa:

“Biasanya saya membeli jenang di Temulus Mejobo Kudus, walaupun agak jauh tetapi ketika saya pulang kuliah saya sering membelinya. Karna rasa yang enak dan cocok di lidah saya”.²⁸

Dapat disimpulkan bahwa dari beberapa wawancara diatas salah satu strategi *home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam mempertahankan loyalitas konsumen dengan menjaga mutu produk dengan memperhatikan proses pengendalian produksi, hal ini akan menjadi salah satu strategi dalam mempertahankan loyalitas konsumen.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat *Home Industry* Jenang Bintang Kurnia dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen

a. Faktor Pendukung

1) Produk

Pada *Home Industry* Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus keunggulan terdapat pada kualitas produknya. Terdapat dua keunggulan yang dimiliki *home industry* Jenang Bintang Kurnia pertama, produk jenang terbuat dari bahan baku asli tanpa campuran sehingga mempunyai cita rasa yang manis dan mempunyai tekstur yang legit. Kedua, pembuatan jenang yang selalu baru (*fresh*). Karena, *home industry* Jenang Bintang Kurnia memproduksi jenang setiap hari sehingga masa ketahanan jenang dapat bertahan hingga 1 bulan.

²⁸ Himmatul Ulya, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 8, transkrip.



Gambar 4.6

Produk Jenang Bintang Kurnia

Sumber: Dokumentasi peneliti

2) Harga

Harga pada produk *home industry* Jenang Bintang Kurnia mengikuti pasaran dan relatif terjangkau. Owner/ pemilik menentukan harga jenang tentu memperhatikan pasaran produk yang sama dan dalam mengambil keuntungan mempunyai prinsip harga yang ditentukan terjangkau untuk para konsumen dan tidak menjatuhkan produk *home industry* yang bergerak di bidang yang sama. Sebenarnya, harga jenang bervariasi tergantung dari berat jenang yang akan dibeli oleh konsumen. Contohnya *home industry* Jenang Bintang Kurnia menjual jenang 1kg/Rp27.000. Akan tetapi, produk serupa yang lain menjual dengan harga selisih 1000-2000. Pihak lain menjual dengan harga yang lebih tinggi karena pada saat itu bahan baku sedang naik.

3) Tempat

Home industry Jenang Bintang Kurnia terletak di Desa Temulus RT 05 RW 01 Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus, usaha ini memiliki lokasi yang sangat strategis, terletak ditengah pemukiman padat penduduk dan samping jalan raya yang menghubungkan Desa Jongso dan Kecamatan Mejobo. Untuk memenuhi kepuasan konsumen Jenang Bintang Kurnia memberikan tempat yang nyaman sehingga konsumen secara langsung dapat membeli sekaligus dapat melihat proses tahapan

jenang dan area yang teduh depan rumah untuk memarkir kendaraan konsumen.

4) Promosi

Promosi dalam suatu usaha sangat penting karena ikut mempengaruhi penjualan produk hal ini akan berdampak untuk kemajuan usaha tersebut. Sesuai wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada Ibu Dewi Kurnia selaku pemilik Jenang Bintang Kurnia Mejobo Kudus, beliau menjelaskan bahwa:

“Saya menggunakan cara promosi dengan memberikan kelebihan jenang untuk konsumen yang setia membeli produk Jenang Bintang Kurnia. Dan memberikan promo ketika hari tertentu”

Lanjut wawancara peneliti kepada Ibu Murningsih selaku konsumen yang telah berlangganan, beliau menjelaskan bahwa:

“Saya senang membeli jenang di Bintang Kurnia dengan alasan dekat kurang lebih 10 menit dari rumah saya, selain itu Ibu Dewi Kurniati dihari tertentu dengan suka rela memberi saya kelebihan jenang sebagai bonus”.²⁹

Berdasarkan faktor pendukung yang telah dijelaskan diatas maka *home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam mempertahankan loyalitas konsumen melalui beberapa cara yaitu produk jenang yang memiliki cukup terjangkau, tempat yang strategis serta nyaman, dan promosi yang dilakukan Ibu Dewi Kurniati selaku pemilik Jenang Bintang Kurnia.

b. Faktor Penghambat

Peneliti telah melakukan wawancara dengan pemilik Jenang Bintang Kurnia Ibu Dewi Kurniati, beliau menjelaskan bahwa:

“Saya selama menjalankan usaha ini mengalami hambatan yaitu ketahanan produk jenang, kelangkaan bahan baku, dan naiknya bahan baku. Dimana hal ini menjadi masalah

²⁹ Dewi Kurniati, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 1, transkrip.

untuk pengusaha. Biasanya ketika terjadi kelangkaan bahan baku saya berusaha mencari pemasok yang lain dengan tetap memperhatikan kualitas bahan baku yang biasanya saya gunakan. Dan ketika terjadi kenaikan bahan baku saya tetap tidak menaikkan harga produk. Selain itu, kurangnya daya tahan dan daya simpan produk sehingga produk yang dihasilkan cepat berjamur, biasanya hal ini disebabkan karena pembungkusan jenang yang kurang rapat dan cuaca yang tidak stabil pada musim penghujan yang mengakibatkan kelembapan di ruang pengolah. Tetapi tetap berusaha meminimalisir hambatan yang ada”³⁰.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Strategi *Home Industry* Jenang Bintang Kurnia dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen Perspektif Etika Bisnis Islam

Bisnis dalam pandangan Islam adalah bisnis yang berdasarkan Al-Qur’an dan hadist, dimana terdapat kesesuaian antara kegiatan bisnis dengan syariah Islam sebagai ibadah kepada Allah SWT untuk mencari ridhonya. Dalam bisnis Islam, semua yang telah di usahakan selalu mengingat dan menyerahkan kepada Allah SWT. Bisnis dalam Al-Qur’an disebut dengan *tijarah*. *Tijarah* mempunyai 2 pengertian yang pertama, bisnis yang umum meliputi perniagaan antara manusia dengan Allah SWT. Ketika seorang hamba yang memilih petunjuk Allah, mencintai Rasulnya, membaca kitabnya dan memberikan sebagian rezekinya kepada orang lain maka itulah sebaik baiknya perniagaan kepada Allah SWT. Pengertian yang kedua, perniagaan secara khusus artinya perdagangan antar sesama manusia.³¹ Seperti Al-Qur’an surat An-Nisa’ ayat 29 sebagai berikut:

³⁰ Dewi Kurniati, wawancara oleh penulis, 5 Mei, 2023, wawancara 1, transkrip.

³¹ Risma Nur Maulida, “Pengaruh Etika Binsis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah di Bogor,” *Ibn Khaldun* 11, no. 2 (2019): 225.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesama mu dengan jalan yang bathil (tidak benar),kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”(Q.S. An-Nisa’ (29)).³²

Home industry Jenang Bintang Kurnia menjalankan bisnisnya sesuai dengan syariat islam yang berpedoman pada Al-Qur’an dan hadist. Terdapat 3 strategi *Home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam mempertahankan loyalitas konsumen:

a. Pelayanan (*service*)

Kualitas pelayanan (*quality service*) sangat dibutuhkan oleh konsumen. Dalam konsep syariah kualitas pelayanan diartikan sebagai bentuk evaluasi yang di berikan konsumen untuk organisasi yang bergerak dibidang jasa dimana setiap aktivitasnya disanadarkan kepada nilai-nilai moral. Menurut kasmir bahwa dalam meningkatkan citra perusahaan wirausahawan harus menyiapkan SDM (Sumber Daya Manusia) yang dapat menangani kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Berdasarkan pendapat diatas dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap citra perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan memberikan dampak positif untuk kemajuan perusahaan tersebut.

Budaya pelayanan yang harus dikembangkan dalam setiap organisasi harus meliputi 2 tingkatan, yaitu:

- 1) Pelayanan yang harus diutamakan. Pelayanan terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*).
- 2) Nilai-nilai dasar yang harus dimiliki oleh setiap anggota. Terdiri dari nilai kejujuran, hormat, nilai kegembiraan, kerjasama, dan kemauan.

Sikap melayani dalam islam merupakan salah satu prinsip bisnis. Rasulullah mengatakan “*Saidul kaum*

³² Alquran, an-Nisa ayat 29, *Alquran dan Terjemahnya*, (Kudus: Mubarakatan Toyyibah), 52.

khalimuhum (pengurus atau pengusaha itu adalah pelayan bagi pelanggannya).” Seorang muslim diharuskan bersikap sopan santun, Al-Qur’an memerintahkan dengan perintah yang sangat ekspresif agar kaum muslimin bersikap lembut dalam berbicara dengan orang lain. Kita juga diperintahkan untuk adil dan ramah dalam semua bentuk pergaulan dimana untuk menghindari segala tindakan yang menyulitkan orang lain. Dalam etika bisnis islam etika dalam melayani konsumen terdapat tujuan tersendiri antara lain: untuk menjalin persahabatan dan pergaulan, membujuk pelanggan, mempertahankan pelanggan, menyenangkan orang lain, berusaha menarik pelanggan dan untuk menjalin hubungan yang baik kepada pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen karyawan harus bekerja secara profesional dan terampil. Sifat profesionalisme digambarkan dalam Al-Qur’an surat Al-Isra’ ayat 84 sebagai berikut:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya:” *Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.*(Q.S. Al-Isra’ (24).”³³

Home industry Jenang Bintang Kurnia menjalankan bisnisnya sesuai dengan Al-Qur’an dan hadist dengan melayani konsumen dengan sebaik mungkin, Pemilik maupun karyawan memberikan pelayanan yang baik dengan bersikap baik kepada konsumen, mempersilahkan konsumen untuk duduk terlebih dahulu untuk menunggu pesanan produk, dan menyediakan tempat yang teduh untuk memarkirkan kendaraan konsumen. Hal itu dilakukan sebagai bentuk untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.³⁴

b. Membangun komunikasi

Terdapat keterkaitan antara etika dan komunikasi dalam bisnis. Adanya etika menjadi pijakan dan landasan

³³ Alquran, al-Isra’ ayat 24, *Alquran dan Terjemahnya* (Kudus: Mubarakatan Thoyyibah, 2014), 487.

³⁴ Jureid, “Implementasi Etika Pelayanan pada Mini Market dan Swalayan Penyabungan Kabupaten Mandailing Natal Guna Mencapai Profit yang Maksimal Ditinjau dari Ekonomi Islam,” *Ekonomi Islam* 51, no. 1 (2020): 182.

moral dalam membangun tata susila terhadap semua kegiatan dalam bisnis individu maupun kelompok dalam berkomunikasi. Dalam komunikasi bisnis yang baik kegiatan membutuhkan interaksi antara orang-orang di dalamnya. Seperti aktivitas kerja yang akan di capai, penyusunan rencana kerja, pengelolaan dalam jalannya bisnis, pembuatan keputusan serta hubungan dengan pihak luar perusahaan, akan tetapi tidak boleh terlepas dari landasan beretika atau mengedepankan norma-norma yang ada. Etika berkomunikasi bisnis perspektif syariah pedoman bermu'amalah dengan baik yang berdasarkan Al-qur'an dan hadist, yaitu: kejujuran, keakuratan informasi, amanah dan bertanggung jawab, kritik konstruktif, adil, tidak curang, berikap melayani dan rendah hati, tidak menjelek-jelekan, dan tidak berburuk sangka.

Komunikasi dalam Islam terdapat dalam Al-Qur'an surat Al-Ahdzab ayat 70 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

*Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar.(Q.S. Al-Ahdzab (70))."*³⁵

Salah satu strategi *home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam mempertahankan loyalitas konsumen adalah dengan menciptakan komunikasi yang baik kepada konsumen yaitu ketika konsumen datang pemilik ataupun karyawan memberikan senyuman dan sapaan, bersikap ramah tamah dan mengucapkan terimakasih ketika konsumen selesai membeli. Hal ini akan memberikan dampak yang baik untuk kedua belah pihak, untuk penjual dapat meningkatkan penjualan produk sedangkan konsumen merasa nyaman dan konsumen akan melakukan pembelian ulang.³⁶

c. Mempertahankan Mutu Produk

Etika perdagangan dalam islam harus dilakukan sesuai dengan syariat islam. Diharapkan seorang muslim yang menjalankan perdagangan sesuai etika bisnis islam akan berkembang dan maju pesat lantaran selalu mendapat

³⁵ Alquran, al-Ahzab ayat 70, *Alquran dan Terjemahnya* (Kudus: Mubarakatan Thoyyibah, 2014), 912.

³⁶ Nita Andiani, "Etika Komunikasi Bisnis dalam Perspektif Islam," *Al-Hikmah* 19, no. 1 (2021): 24.

berkah dari Allah SWT. Yusuf Qardawi memberikan patokan tentang nilai-nilai syariah yang harus ditaati dalam perdagangan, yaitu:

- 1) Menegakan larangan memperdagangkan barang barang yang diharamkan.
- 2) Bersikap jujur, amanah, benar.
- 3) Menegakan keadilan dan mengharamkan bunga.
- 4) Menerapkan kasih sayang dan monopoli.
- 5) Menegakan toleransi danpersaudaraan.
- 6) Berpegang pada prinsip perdagangan adalah bekal menuju akhirat.³⁷

Home industry Jenang Bintang Kurnia dalam melakukan transaksi jual beli berpedoman pada syariat islam. Ibu Dewi Kurniati selaku pemilik *home industry* Jenang Bintang Kurnia mengutamakan kepuasan konsumen sehingga beliau sangat menjaga kualitas produk jenang. Ibu Dewi Kurniati menggunakan bahan baku berkualitas dan melalui pengendalian dalam proses produksi sehingga menghasilkan produk yang berkualitas, produk yang baik akan dijual sedangkan produk yang kurang baik tidak dijual. Jika dalam pasaran produk jenang mengalami kerusakan maka akan di *return* dan diganti dengan produk yang baru. Ibu Dewi Kurniati menyadari akan resiko berbisnis untung ataupun rugi sudah menjadi hal biasa akan tetapi Beliau tetap mengutamakan kepuasan konsumen dan menjaga kepercayaan konsumen.

Sedangkan menurut peneliti jika membangun suatu usaha harus memperhatikan 3 hal, yaitu:

a. Cita Rasa

Cita rasa tentunya dalam usaha yang bergerak dibidang makanan dan minuman sangat berperan penting, hal ini akan menunjukkan kualitas dan ciri khas dari usaha tersebut dan menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam memilih suatu produk. Selain hal tersebut cita rasa yang enak dan cocok di lidah konsumen akan membawan dampak yang baik untuk jalannya usaha tersebut.

Menurut pendapat saya cita rasa adalah bagaimana rasa suatu makanan atau minuman yang di rasakan oleh konsumen, cita rasa akan ikut menentukan keputusan

³⁷ Maulida, "Pengaruh Etika Binsis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah di Bogor," 56.

pembelian. Khususnya dalam bidang makanan yang merupakan kebutuhan pokok manusia. Saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa bisnis yang paling menjanjikan adalah dalam bidang makanan karena kebutuhan pokok yang di butuhkan dan perputaran bisnisnya yang cepat. Cita rasa yang enak dan cocok di lidah konsumen akan membuat konsumen melakukan pembelian secara berulang dan merekomendasikan kepada orang lain sehingga dengan tanpa disadari hal ini akan membawa dampak yang baik dan positif bagi suatu usaha.

Cita rasa yang kuat dan khas dapat di gunakan konsumen dalam pemilihan produk tersebut secara konsisten sehingga dapat di simpulkan bahwa cita rasa sangat berperan penting dalam suatu usaha makanan dan minuman.

b. Kualitas Pelayanan

Suatu usaha khususnya dalam bidang makanan dan minuman pelayanan adalah hal yang pertama yang harus diperhatikan, mengapa? Karena seperti pribahasa pembeli adalah raja. Sehingga harus dilayani dengan baik. Konsumen akan menyukai pelayanan yang baik yang diberikan sehingga hal ini akan mempengaruhi keputusan pembelian. Kualitas pelayanan yang maksimal guna memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Menurut pendapat saya kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang diberikan usaha tersebut kepada konsumen, selain cita rasa yang akan mempengaruhi keputusan pembelian pelayanan juga faktor penting bagi konsumen dalam menentukan pembelian produk dan akan memberikan *feed back* yang baik untuk usaha tersebut kedepan.

c. Membangun komunikasi

Komunikasi diperlukan untuk membangun hubungan yang baik dengan konsumen, kenapa membangun komunikasi dalam bisnis sangat diperlukan? karena komunikasi digunakan untuk mencapai tujuan bisnis sesuai yang kita inginkan. Komunikasi adalah pesan yang disampaikan dua orang atau lebih untuk memberi pengaruh positif agar bisnis yang dijalankan menjadi sangat lancar terutama dengan tujuan untuk meningkatkan penjualan produk. Khususnya dalam usaha makanan dan minuman harus menerapkan hal ini, membangun hubungan dengan konsumen dapat dilakukan dengan cara bersikap ramah

tamah dan sopan santun kepada konsumen. Selain itu, dengan menanyakan kepada konsumen produk apa dan ukuran berapa yang konsumen ingin membeli. Hal ini sangat penting untuk menciptakan kenyamanan konsumen saat membeli produk di tempat kita. Sehingga untuk jangka panjang dapat mempengaruhi kesuksesan tempat usaha tersebut.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat *Home Industry* dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen Perspektif Etika Bisnis Islam

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan faktor yang senantiasa ikut mendorong, memfasilitasi dan melancarkan suatu kegiatan. Dalam hal ini faktor pendukung dalam bisnis sangat diperlukan untuk membantu melancarkan bisnis yang dijalankan.

1) Produk

Produk merupakan sesuatu hal yang dijual. Menurut *Kotler dan Armstrong* “kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsi dan kinerjanya yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.” Sedangkan menurut *Tjiptono* ada 8 dimensi kualitas produk yang dikembangkan dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategi dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut adalah:

- a) Kinerja (*Performance*)
- b) Keistimewaan Tambahan (*Features*)
- c) Keandalan (*Reliability*)
- d) Kesesuaian (*Conformance*)
- e) Daya Tahan (*Durability*)
- f) Kemampuan Pelayanan (*Serviceability*)
- g) Estetika (*Aesthetics*)
- h) Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*)³⁸

Home industry Jenang Bintang Kurnia sangat mengutamakan kualitas produknya. Karena menekankan pada kepuasan konsumen, kepuasan konsumen terhadap produk tertentu akan berpengaruh kepada penjualan produk, *home industry* Jenang Bintang Kurnia menggunakan bahan baku yang baik karena melalui

³⁸ Dita Putri Anggraeni, “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan,” *Administrasi Bisnis* 371, no. 1 (2016): 3.

pemilihan. Bahan baku yang baik akan menghasilkan cita rasa dan tekstur jenang yang diinginkan. Selain itu produk jenang rumahan yang proses produksinya dilakukan setiap hari sehingga produk jenang yang dihasilkan selalu baru (*fresh*).

2) Harga

Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa. Menurut Kotler harga menjadi faktor utama yang dapat mempengaruhi pilihan seorang konsumen, dalam menentukan pembelian harga turut berperan. Oleh karena itu sebelum menentukan harga suatu produk perusahaan terlebih dahulu melihat beberapa referensi harga suatu produk yang di nilai cukup tinggi dalam penjualan. Tidak dapat dipungkiri dalam pemasaran suatu produk harga menjadi perhatian utama konsumen untuk mencari suatu produk. Menurut Widjaja dalam Desi dan Sri, “harga akan menjadi penentu, seperti halnya jika harga tinggi dapat dipersepsikan dengan kualitas yang tinggi dan tentunya akan dapat mempengaruhi kurva demand yang besar.”³⁹

Home industry Jenang Bintang Kurnia dalam menentukan harga produk jenang tidak sembarangan. Sebelum menentukan harga produk jenang terlebih dahulu melihat pasaran harga produk yang sejenis. Kebetulan di sekitar *home industry* Jenang Bintang Kurnia terdapat produk rumahan serupa jadi hal ini menjadi referensi pemilik *home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam menentukan harga produk jenang.

3) Tempat

Tempat sama dengan lokasi usaha dan distribusi, menurut Kasmir distribusi merupakan cara perusahaan menyalurkan barangnya, mulai dari perusahaan sampai ke tangan konsumen terakhir. Lokasi sangat berpengaruh dalam suatu bisnis karena untuk membujuk konsumen datang ke tempat bisnis untuk memenuhi kebutuhannya. Lokasi adalah salah satu faktor yang akan menjadi pertimbangan konsumen sebelum melakukan keputusan

³⁹ Lati Sari Dewi dan Asep Saiful Falah, “Pengaruh Strategi Harga Terhadap Keunggulan Bersaing di Tengah Pandemi Covid -19 (Studi Kasus pada Toko Besi Bardesi Baja Tasikmalaya),” *Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis* 6, no. 2 (2022): 144.

pembelian terhadap suatu produk. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau adalah harapan konsumen.

Menurut Kotler dan Amstrong lokasi merupakan segala kegiatan perusahaan dalam membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran. Menurut Tjiptono Dalam pemilihan lokasi terdapat beberapa hal yang harus menjadi pertimbangan, diantaranya yaitu:

- a) Aksesibilitas adalah kemudahan untuk dijangkau konsumen.
- b) Visibilitas adalah kemudahan untuk dapat dilihat konsumen.
- c) Lalu lintas, dalam hal ini terdapat 2 hal yang perlu diperhatikan yaitu banyaknya orang yang lalu lalang yang dapat memberikan peluang yang besar terjadinya dorongan untuk membeli dan kedatangan serta kemacetan lalu lintas yang dapat menjadi hambatan.
- d) Tempat parkir yang luas dan aman.
- e) Ekspansi adalah tersedianya tempat untuk di kemudian hari dapat memperluas suatu bisnis.
- f) Lingkungan, dalam hal ini lingkungan yang mendukung produk yang ditawarkan.
- g) Persaingan, yaitu ada tidaknya persaingan sejenis disekitar lokasi.
- h) Peraturan pemerintah.⁴⁰

Home industry Jenang Bintang Kurnia memiliki letak geografis yang sangat strategis, dimana terletak di Desa Temulus RT 05 RW 01 Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus. Terletak di samping jalan raya yang menghubungkan Desa Jongso dengan Kecamatan Mejobo dan usaha ini terletak di tengah perkampungan yang padat penduduk. Selain usaha ini menyediakan tempat yang cukup dan tentunya teduh untuk para konsumen memarkirkan kendaraan mereka dengan nyaman.

4) Promosi

⁴⁰ Yuni Puspitaningrum dan Aji Damanuri, “Analisis Usaha dalam Meningkatkan Keberhasilan Bisnis pada Grosir Berkah Doho Dolopo Madiun,” *Ekonomi dan Bisnis 2*, no. 2 (2022): 67.

Menurut Sigit promosi adalah aktivitas-aktivitas sebuah perusahaan yang dirancang untuk memberi informasi, membujuk dan mengingatkan pihak lain tentang sebuah barang-barang yang ditawarkan olehnya.⁴¹ *Home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam mempromosikan produknya unik dengan memberi kelebihan jenang kepada konsumen yang telah melakukan pembelian ulang atau sudah berlangganan. Pemilik mempunyai tujuan agar cita rasa yang dimiliki jenang dapat dirasakan sendiri di lidah konsumen sehingga hal ini akan semakin membuka kesempatan lebar untuk produk Jenang Bintang Kurnia dikenal masyarakat lebih luas lagi.

b. Faktor Penghambat

Dalam menjalankan bisnis tentu terdapat yang namanya faktor penghambat, faktor penghambat merupakan faktor yang menghalangi atau menghambat lencaran suatu bisnis. Hambatan yang ada tentunya akan mempengaruhi jalannya bisnis tersebut. Oleh karena itu pentingnya untuk mempunyai solusi demi mendukung kelancaran bisnis tersebut. Untuk *home industry* makanan tradisional hambatan tersebut akan mempengaruhi jalannya bisnis tersebut.

Beberapa hambatan yang muncul dalam penerapan etika bisnis islam dalam mempertahankan loyalitas konsumen pada *home industry* Jenang Bintang Kurnia adalah sebagai berikut:

1) Ketahanan produk jenang

Produk jenang yang terbuat dari bahan baku yang mudah rusak membuat ketahanan produk ini tidak lama, jenang yang tahan hanya kurang lebih 1 bulan, hal ini menjadi hambatan tersendiri untuk pemilik Jenang Bintang Kurnia, karena dapat menyebabkan kerugian jika tidak segera di atasi. Solusi yang harus dilakukan adalah meminimalisir resiko dengan cara yang pertama ketika bahan baku datang pemilik jenang bintang kurnia memilih bahan baku yang terbaik, kedua membungkus jenang dengan sebaik mungkin sehingga menghalangi udara masuk yang akan menyebabkan tumbuhnya jamur

⁴¹ Anggraini Puspitasari, “Analisis Pengaruh harga, Keunggulan Produk, dan Promosi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Fumigasi (Studi Kasus PT Sucoindo Cabang Semarang),” *JOBS* 3, no. 1 (2017): 54.

penyebab jamur tidak lagi *fresh* dan menyimpan produk jenang di tempat yang aman.

2) Kelangkaan bahan baku

Kelangkaan bahan baku produk jenang dapat disebabkan beberapa faktor salah satunya faktor cuaca atau permintaan yang semakin meningkat tidak sesuai dengan penawaran. *Home industry* dalam mengatasi masalah kelangkaan bahan baku dengan mencari pasokan bahan baku yang mempunyai kualitas sama tetapi dari pemasok yang berbeda. Jadi *Home industry* Jenang Bintang Kurnia tidak hanya memiliki satu pemasok hal ini dibutuhkan untuk meminimalisir resiko saat terjadinya kelangkaan bahan baku.

3) Kenaikan bahan baku

Tidak dapat dipungkiri ketika bahan pokok kebutuhan naik semuanya pun ikut naik, termasuk bahan baku dalam pembuatan produk Jenang Bintang Kurnia. Kenaikan bahan baku yang terjadi tentu membuat dapat membuat kerugian untuk usaha ini jika segera tidak diatasi. Solusi pemilik *home industry* Jenang Bintang Kurnia adalah dengan membeli bahan baku di pemasok yang lain dengan catatan bahan baku harus memiliki kualitas yang baik. Dan pemilik tidak akan mengurangi jumlah produk maupun menaikkan harga.