

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Usaha

Nama Usaha : Intermedia Offset
Nama Pemilik : Muhammad Ridwan
Alamat : Jl. Veteran No. 03 Demaan Kudus
No Telepon : (0291) 4250086/085748156960
E-mail : intermediaoffset@gmail.com

2. Sejarah Berdirinya Intermedia Offset

Intermedia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa percetakan. Pendiri sekaligus pengelola perusahaan ini adalah bapak Ridwan. Awal berdirinya perusahaan ini adalah sebagai perusahaan kecil yang benar-benar bergerak dari modal yang sangat minim, tetapi pendiri perusahaan terus mencoba untuk mengembangkan perusahaan ini, dimulai pada tahun 2004 perusahaan ini berdiri dengan nama Metro Setting. Pada saat itu perusahaan hanya melayani desain, *setting*, dan sablon.

Pada tahun 2010 nama Metro Setting berubah menjadi Surya Cipta Grafika. Untuk mengembangkan usahanya bapak Ridwan memutuskan untuk belajar cetak ke kota Solo. Selama dua tahun beliau merintis usahanya dengan menyusun strategi awal sambil belajar. Pada tahun 2012 sepulangnya beliau dari kota Solo kemudian nama Surya Cipta Grafika diganti menjadi Intermedia. Nama Intermedia diambil dari Intermedia Group yang ada di kota Solo, tempat dimana beliau belajar tentang percetakan. Dengan modal awal sebesar Rp. 270.000.000,- pada saat itu, beliau memulai usahanya dengan peralatan dan SDM yang terbatas.

Beberapa tahun berjalan dengan semakin tingginya permintaan konsumen terhadap jasa cetak, kemudian memberikan sarana yang cukup baik bagi perusahaan untuk berkembang. Saat ini, perusahaan sudah mampu menambah peralatan yang cukup memadai diantaranya yaitu mesin cetak, mesin *binding*, mesin potong kertas, dan lain sebagainya. Dengan adanya peralatan-peralatan tersebut diharapkan mampu membantu proses produksi perusahaan terhadap pesanan

konsumen dan dapat menambah daya jual bagi kebutuhan konsumen terhadap jasa cetak.¹

3. Visi dan Misi Intermedia Offset

a. Visi Intermedia Offset

Menjadi percetakan rujukan terbaik di Indonesia.

b. Misi Intermedia Offset

- 1) Salah satu kontribusi kami dalam percaturan tumbuh berkembangnya bisnis dan industry grafika di Kudus dan Sekitarnya.
- 2) Kepedulian kami kepada para *broker*, agen percetakan, *advertising* dan percetakan yang belum mempunyai mesin untuk bisa bersaing dengan mereka yang memiliki mesin.
- 3) Menjadi percetakan yang berkelas ditingkat nasional, sehingga dipercaya para pelaku bisnis dan industry grafika.
- 4) Menjadi percetakan dengan tingkat efisiensi yang sangat tinggi dan tingkat kesalahan produksi yang sangat kecil sehingga tidak membebankan resiko produksi kepada konsumen.²

4. Letak Geografis Intermedia Offset

Intermedia Offset terletak di Jl. Veteran No. 03, Demaan, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59313.

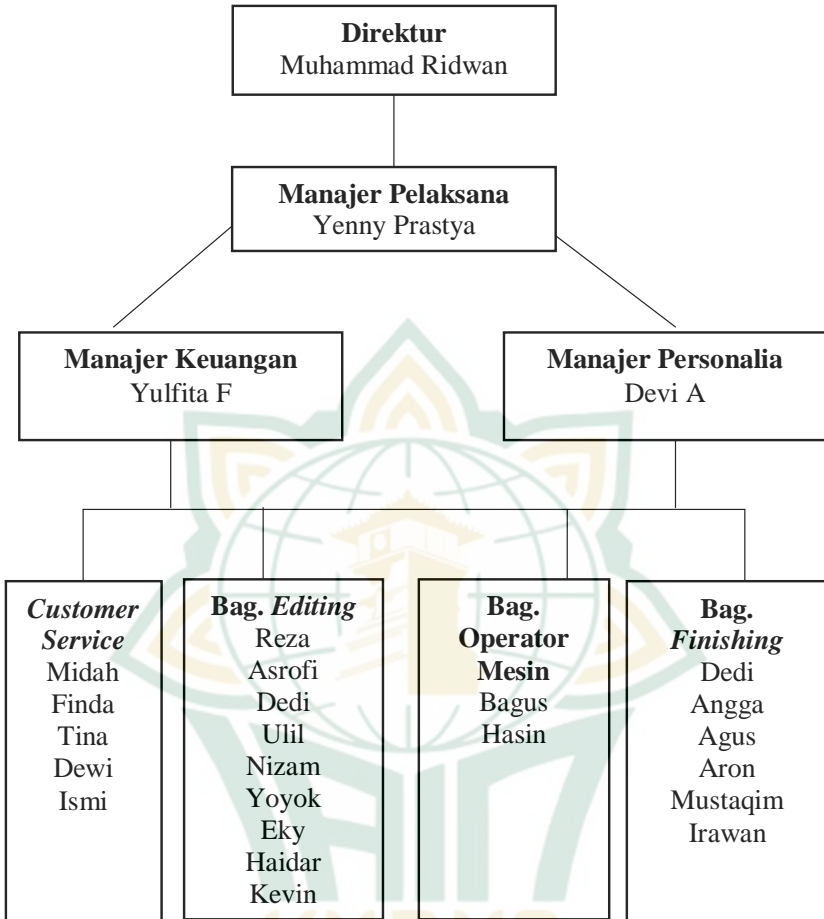
5. Struktur Organisasi Intermedia Offset

Dalam suatu bisnis pasti terdapat struktur organisasi kelembagaan untuk menunjang keberlangsungan dan tujuan dari bisnis tersebut dalam menjalankannya. Di dalam percetakan Intermedia Offset sendiri struktur organisasinya hampir sama dengan struktur yang ada pada bisnis percetakan lainnya. Adapun struktur organisasi yang ada di percetakan Intermedia Offset adalah sebagai berikut:³

¹ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

² Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

³ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Intermedia Offset

Dari bagan struktur organisasi tersebut maka keterangan dan tanggung jawab masing-masing individu dikerjakan setiap bagian yaitu, sebagai berikut:

a. **Direktur**

Bertanggung jawab sepenuhnya atas jalannya aktivitas perusahaan, baik tanggung jawab luar atau dalam perusahaan. Direktur Intermedia Offset Kudus dipegang oleh pemilik yakni Muhammad Ridwan.

- b. Manajer Pelaksana
Bertanggung jawab sepenuhnya atas pembuatan produk serta mengawasi produk jika terjadi produk cacat, mengawasi bagian mesin jika terjadi kerusakan atau kekurangan bahan mentah. Yang bertanggung jawab di bidang pelaksana adalah Yenny P.
 - c. Manajer Keuangan
Bertanggung jawab sepenuhnya atas jalannya aktifitas perusahaan mengenai pengelolaan uang dan mencatat pemasukan maupun pengeluaran uang. Yang bertanggung jawab di bidang keuangan adalah Yulfita F.
 - d. Manajer Personalia
Bertanggung jawab atas jalannya kinerja karyawan atau mengawasi kemampuan mengerjakan karyawan apakah sudah standar perusahaan atau tidak. Yang bertanggung jawab di bidang Personalia adalah Devi A.
 - e. *Customer Service*
Bertugas melayani *customer* saat pertama kali datang hingga selesai dan melayani pembayaran barang. Yang bertanggung jawab bagian *customer service* adalah Midah, Finda, Tina, Dewi, dan Ismi.
 - f. Bagian *Editing*
Bertugas melakukan *editing file* sesuai dengan keinginan dari *customer*. Yang bertanggung jawab bagian *editing* adalah Reza, Asrofi, Dedi, Ulil, Nizam, Yoyok, Eky, Haidar, dan Kevin.
 - g. Bagian Operator Mesin
Bertugas melaksanakan tugas sesuai permintaan *customer* atau melakukan proses mencetak. Bagian operator mesin ini dilakukan oleh Bagus dan Hasin.
 - h. Bagian *Finishing*
Bertugas mengerjakan hasil akhir dari pekerjaan awal seperti desain dan cetak. proses produksi ini dilakukan oleh Dedi, Angga, Agus, Aron, Mustaqim dan Irawan.
- 6. Jenis dan Harga Produk atau Jasa Intermedia Offset**
- a. Jenis layanan produk dan jasa di Intermedia antara lain yaitu:
 - 1) Cetak A3 dan Offset.
 - 2) Laminasi. Adalah pelapisan plastik tipis transparan pada permukaan kertas dengan menggunakan alat pemanas, sehingga plastik akan menempel pada kertas. Laminasi ada dua jenis, yaitu laminasi *Glossy* dan *Doff*. Laminasi *Glossy*

menghasilkan kesan mengkilap pada hasil cetakan, laminasi ini mampu memberikan kesan berkilau karena memantulkan banyak cahaya. Sedangkan laminasi *Doff* merupakan kebalikan dari laminasi *Glossy*, jenis laminasi ini mampu memberikan kesan lebih elegan dan lembut karena karakternya yang tidak banyak memantulkan cahaya.

- 3) Jasa potong,
- 4) Jilid staples. Adalah jenis dari penjilidan buku menggunakan staples.
- 5) Jilid spiral. Adalah menjilid buku atau album dengan menggunakan spiral, ukuran dan warna sesuai dengan permintaan konsumen.
- 6) UV dan Spot UV. Merupakan teknik pelapisan pada kertas. Bedanya dengan laminasi adalah proses pelapisan ini menggunakan bahan cairan.
- 7) Jilid bending lem panas. Adalah jenis dari penjilidan buku, majalah, katalog dan lain-lain menggunakan lem yang dipanaskan.
- 8) Pond adalah suatu proses memotong kertas dengan bentuk tertentu sesuai dengan keinginan konsumen.
- 9) Foil adalah penambahan tulisan emas atau silver, biasanya digunakan pada undangan atau sertifikat.
- 10) Emboss adalah menjadikan area tertentu seperti huruf-huruf pada judul buku menjadi timbul.
- 11) Porporasi adalah deretan lubang yang digunakan untuk menyobek kertas agar potongan kertas sesuai dengan pola porporasi. Contoh: nota *continue foms*.
- 12) Nomerator. Numerator biasanya menjadi satu dengan mesin cetak dan digunakan untuk membuat halaman pada buku secara otomatis. Selain untuk halaman buku numerator juga berguna untuk memberi nomor seri pada nota, kwitansi, dan lain sebagainya.
- 13) Print Mesin HP, untuk kebutuhan cetak buku, nota, dan lain sebagainya menggunakan bahan kertas A4 atau F4.
- 14) *Hard cover* adalah jenis cover dari buku atau majalah menggunakan bahan karton yang tebal dan dilapisi kertas yang telah dicetak, sehingga cover menjadi keras dan kaku.⁴

⁴ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

b. Daftar harga produk di Intermedia antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.1
Daftar Harga Intermedia Offset

NO	JENIS KERTAS	1 - 5 LB	6 - 99 LB	> 100 LB
1	Kertas HVS 70	Rp 2.500	Rp 1.800	Rp 1.500
2	Kertas AP 120	Rp 3.000	Rp 2.000	Rp 1.800
3	Kertas AP 150	Rp 3.500	Rp 2.500	Rp 2.000
4	Kertas AC 230	Rp 4.000	Rp 2.700	Rp 2.500
5	Kertas AC 260	Rp 4.500	Rp 3.500	Rp 3.000
6	Kertas BC	Rp 4.000	Rp 3.500	Rp 3.000
7	Kertas Ivory	Rp 4.000	Rp 3.500	Rp 3.000
8	Kertas Linen	Rp 5.000	Rp 4.000	Rp 3.500
9	Kertas Hammer	Rp 5.000	Rp 4.000	Rp 3.500
10	Kertas Flaminggo	Rp 5.000	Rp 4.000	Rp 3.500
11	Kertas Pyramid	Rp12.000	Rp10.000	Rp 9.000
12	Kertas Canvas	Rp12.000	Rp10.000	Rp 9.000
13	Stiker Cromo	Rp 6.000	Rp 5.500	Rp 5.000
14	Stiker Vinyl Glossy	Rp 8.000	Rp 7.500	Rp 7.000
15	Stiker Vinyl Doff	Rp 8.000	Rp 7.500	Rp 7.000
16	Stiker Vinyl Transparan	Rp 9.000	Rp 8.000	Rp 7.000
17	Stiker Vinyl Gold	Rp12.000	Rp11.000	Rp10.000
18	Stiker Vinyl Silver	Rp10.000	Rp11.000	Rp10.000
19	Stiker Tafeta	Rp12.000	Rp11.000	Rp10.000
20	Stiker Satin	Rp12.000	Rp11.000	Rp10.000

7. Prosedur dan Mekanisme Operasional

Berbicara mengenai prosedur dan mekanisme operasional yang ada di Intermedia Offset, maka titik fokus utama yang dapat dijadikan sebagai patokan dasar yaitu pada bagian *customer service* (CS). Hal ini dikarenakan sumber kegiatan bagi setiap bagian yang ada di Intermedia Offset berasal dari bagian CS tersebut. Bagian CS juga menangani pelayanan pesanan melalui *online*, yaitu WA dan *e-mail*. Sehingga bagi *customer* yang melakukan *order* via *online* hanya perlu mengirimkan file melalui *e-mail* beserta intruksinya. Untuk selanjutnya bagian CS akan menindaklanjuti *order* tersebut dan pesanan dapat diambil sesuai kesepakatan antara pihak *customer* dengan bagian CS. Sedangkan prosedur dan mekanisme operasional Intermedia Offset secara *offline* garis besarnya yaitu sebagai berikut:

a. *Customer* datang terlebih dahulu ke bagian CS. Pada bagian ini *customer* akan ditanya terlebih dahulu terkait dengan keperluan. Apabila keperluan merupakan untuk melakukan

cetak maka pihak CS akan memberikan surat *order* (SO) kepada *customer* yang bersangkutan. Setelah diberikan SO maka *customer* akan diarahkan ke bagian *editing*. Namun apabila keperluan merupakan untuk mengambil pesanan yang sudah jadi, maka pesanan dapat diambil pada bagian CS.

- b. Bagi *customer* yang sedang ada pada bagian *editing*, mereka akan melakukan perundingan dengan operator yang ada di pihak *editing* terkait dengan file yang ingin di cetak. Pengisian SO yang telah diberikan oleh pihak CS akan diisi pada bagian *editing* oleh operator yang bersangkutan. Pengisian SO tentunya sesuai dengan kehendak dari *customer*.
- c. Setelah pengisian SO selesai, maka SO yang asli akan di bawa oleh operator *editing* ke bagian monitor untuk dilakukan penyetakan *file* yang bersangkutan. Sedangkan tembusan dari SO dibawa oleh pihak *customer* ke bagian kasir untuk keperluan proses pembayaran. Dalam hal ini tujuan dari adanya tembusan SO adalah untuk mempercepat pelayanan yang diberikan perusahaan. Sehingga *customer* pada saat menunggu pesanan jadi dapat melakukan pembayaran terlebih dahulu.
- d. Setelah hasil cetak sudah jadi, maka dari pihak operator akan menyerahkan hasil ke bagian CS.
- e. Untuk *order* dengan kapasitas besar biasanya akan dibuatkan *sample* terlebih dahulu lalu ditanyakan kepada *customer* apakah sudah sesuai keinginan atau belum. Jika sudah maka pihak operator akan melanjutkan proses cetak, namun apabila ada ketidakcocokan dengan hasil, maka *customer* akan kembali ke bagian *editing* untuk membenahi *file* cetakan yang bersangkutan. Dalam hal ini untuk pesanan-pesanan yang sudah sesuai harapan *customer* dan sudah selesai cetak maka akan dilihat terlebih dahulu dalam SO yang bersangkutan, ada intruksi lebih lanjut atau tidak. Apabila tidak maka barang dapat segera dibawa pulang oleh *customer*. Terkait dengan intruksi lebih lanjut ini biasanya yaitu berupa proses pemotongan atau laminasi yang kemudian dikerjakan oleh bagian *finishing*.
- f. Apabila ada intruksi lebih lanjut maka pihak CS akan mengoper hasil cetakan ke bagian *finishing* sesuai dengan intruksi SO. Setelah selesai, misalkan dalam proses potong maka barang akan dioper kembali ke bagian CS untuk segera diberikan kepada *customer*.

- g. Dalam hal ini SO maupun tembusan SO yang ada akan diminta oleh pihak kasir sebagai bahan arsip. Sedangkan untuk pihak *customer* SO akan diganti dengan nota yang sesuai dengan SO sebelumnya.⁵

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Data Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset

Manajemen yang dilakukan oleh Intermedia Offset terkait dengan pengelolaan usaha dilaksanakan sesuai dengan fungsi pengelolaan yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling*. Fungsi pengelolaan yang pertama adalah *planning* yang kemudian akan mempengaruhi fungsi-fungsi lainnya seperti *organizing*, *actuating* dan *controlling*. Pengelolaan usaha yang dilakukan oleh Intermedia Offset dijelaskan sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Strategi pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi perencanaan adalah dengan merencanakan *jobdesk* kepada karyawan, tetap menjaga kualitas produk dan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan konsumen. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Yenny Prastya selaku manajer pelaksana sebagai berikut:

“Tahap awal perencanaan yang dilakukan disini itu dimulai dari merencanakan posisi-posisi karyawan untuk *jobdesk* yang ada kemudian menyiapkan bahan-bahan pesanan seperti bahan dasar kertas (art paper, ivory, stiker vinyl dan lainnya), cek kondisi mesin, dan kelengkapan alat *finishing*. Kemudian perencanaan selanjutnya adalah ketika menerima permintaan konsumen. Kalau konsumennya sudah fiks dengan orderannya maka kita tinggal membuat desain dan langsung melakukan proses produksi tapi kan terkadang ada konsumen yang belum tau apa-apa dan sekedar datang dengan embel-embel mau pesan, nah disini kita juga melayani konsultasi pemesanan barang. Misalnya saja tentang ukuran pesanan, desainnya bagaimana, dan harganya mau berapa. Kalau sudah sama-sama setuju nanti langsung dibuatkan desain

⁵ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

sekaligus ukuran pesannya kemudian masuk ke tahap produksi, kami juga memberikan jaminan revisi desain sampai puas serta jaminan pengembalian barang apabila tidak sesuai dengan pemesanan.”⁶

Pernyataan diatas ini juga selaras dengan yang disampaikan oleh Mustaqim, salah satu pegawai Intermedia Offset sebagai berikut:

”Perencanaan yang dilakukan disini biasanya diawal atau pagi hari setelah para karyawan datang kita menyiapkan bahan-bahan pesanan yang didampingi Kak Yenny, selanjutnya kalau setelah diproses pemesannya oleh *customer service* dibuat desain oleh Mas Reza lalu masuk ke proses produksi dan karyawan yang lainnya tinggal menangani bagiannya masing-masing.”⁷

Sementara menurut pendapat yang disampaikan oleh Joko selaku konsumen dari Intermedia Offset sebagai berikut:

“Kalau menurut saya untuk proses perencanaannya sudah cukup baik. Soalnya pelayanan yang diberikan juga bagus, ketika saya melakukan pemesanan, masnya juga nangkap apa yang saya inginkan dan langsung dibuatkan pesanan sesuai dengan apa yang saya minta dan saya merasa puas dengan pesanan yang sudah jadi. Sepengetahuan saya dari segi perencanaan yang dilakukan oleh Intermedia Offset sudah cukup baik, soalnya pesanan yang saya minta sudah sesuai dengan rencana awal atau yang saya inginkan.”⁸

Pengelolaan usaha yang dilakukan oleh Intermedia Offset dari segi perencanaan memiliki proses yang baik dimulai dari merencanakan *jobdesk* kepada karyawan, menyiapkan bahan-bahan pembuatan pesanan seperti pilihan kertas, tali, dan sablon. Selain itu melayani pemesanan dari konsumen, menerima sesi konsultasi pesanan, membuatkan desain, ukuran, proses produksi hingga pengiriman pesanan yang sudah jadi.

⁶ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

⁷ Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 2.

⁸ Wawancara dengan Joko Selaku Pelanggan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 3.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Strategi pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pengorganisasian adalah membagi tugas operasional sesuai dengan *jobdesk* yang sesuai dengan perencanaan. Sesuai yang disampaikan oleh Kak Yenny selaku manajer pelaksana Intermedia Offset:

“Untuk proses pengorganisasian disini disesuaikan dengan kebutuhan lapangan. Setelah saya menerima pemesanan dari pihak konsumen kemudian saya menyerahkan gambaran desain kepada Reza selaku karyawan yang membuat desain. Setelah desainnya jadi kemudian tahap pencetakan yang dilakukan oleh Hasin. Lalu diserahkan ke bagian proses *finishing* apabila ada permintaan dari *customer*.”⁹

Mustaqim selaku karyawan juga menambahkan:

“Untuk pengorganisasian kerjanya itu sesuai kebutuhan lapangan, biasanya setelah ada pemesanan, Kak Yenny selaku pengawas proses produksi menyiapkan bahan dasar untuk pembuatan pesanan. Setelah pesanan dicetak kemudian masuk tahap *finishing* seperti pemotongan dan laminasi yang dilakukan oleh para karyawan bagian produksi”¹⁰

Sementara pendapat dari Faiz selaku pelanggan adalah sebagai berikut:

“Menurut saya kalau dari segi pengorganisasian sudah berjalan dengan cukup baik. Soalnya ketika saya melakukan pemesanan saya langsung menemui admin dari Intermedia Offset dan langsung melakukan proses konsultasi pemesanan pesanan. Menurut saya dari segi pengorganisasian sudah baik sih soalnya pas saya disana juga karyawannya melakukan proses produksi dengan baik, dan ketika saya melakukan pemesanan dilayani langsung oleh adminnya.”¹¹

⁹ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

¹⁰ Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 2.

¹¹ Wawancara dengan Faiz Selaku Pelanggan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 4.

Sesuai dengan wawancara kepada narasumber bahwa Intermedia Offset menerapkan pengelolaan usaha dari segi pengorganisasian berjalan sesuai kebutuhan lapangan serta setiap jobdesk dari karyawan bagian produksi dilakukan secara bergantian. Karyawan bagian produksi diharuskan bisa menangani semua tahap produksi kecuali membuat desain dan proses cetak yang sudah di-*handle* oleh bagian desain dan cetak. Sedangkan untuk pelayanan kepada konsumen atau proses pemesanan langsung ditangani oleh admin atau *customer service* Intermedia Offset.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Strategi pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pelaksanaan berjalan dengan baik dimulai dari penerimaan pemesanan atau melayani konsultasi pemesanan yang diinginkan konsumen ditangani langsung oleh *customer service* dari Intermedia Offset. Setelah pemesanan dicatat kemudian diserahkan ke bagiannya masing-masing. Seperti yang disampaikan oleh Yenny selaku manajer pelaksana dari Intermedia Offset yaitu:

“Kalau dari segi pelaksanaannya ya sesuai dengan *jobdesk*-nya tapi kalau bagian produksi saya haruskan semua bisa misalnya bagian pemotongan, proses laminasi, sampai *packing*. Tapi kalau bagian membuat desain sudah saya berikan tugasnya kepada Reza dan bagian cetak kepada Hasin. Prinsip saya itu semua pemesanan bisa dikerjakan secara fleksibel siapa yang bisa ya itu dikerjakan. Jadi ketika ada karyawan yang tidak masuk karyawan lainnya bisa meng-*handle* kerjanya. Kalau untuk karyawan saya agar semangat kerja ya biasanya saya ajak liburan.”¹²

Sedangkan dari karyawan yaitu Mustaqim juga menambahkan terkait dengan pelaksanaan:

“Kalau disini terkait dengan pelaksanaan berjalan sesuai kebutuhan lapangan sih, kan saya bagian produksi jadi kadang kerjanya banyak dan rangkap. Tapi alhamdulillah semua tetap dikerjakan dan sesuai

¹² Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

dengan *deadline*. Kalau Mas Hasin itu bagian cetak jadi cuma Mas Hasin yang mengerjakan.”¹³

Sementara dari Rifqi selaku pelanggan menambahkan:

“Kalau dari segi pelaksanaannya menurut saya sudah baik. Ketika pesanan saya sudah jadi barangnya juga bagus dan sesuai perencanaan di awal.”¹⁴

Sesuai dengan wawancara kepada narasumber bahwa Intermedia Offset menerapkan pengelolaan usaha dari segi pelaksanaan berjalan sesuai kebutuhan lapangan atau fleksibel disesuaikan dengan pekerjaan yang tersedia di lapangan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Strategi pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pengawasan sudah berjalan dengan baik meskipun tetap ada kendala di akhir tapi pihak Intermedia Offset bisa meminimalisir kendala tersebut. Proses pengawasan dilakukan saat proses produksi berlangsung dan pada tahap *finishing* produksi. Pengawasan juga dilakukan oleh Kak Yenny langsung. Seperti yang diungkapkan langsung oleh Kak Yenny yaitu:

“Untuk strategi pengelolaan usaha terkait pengawasan saya lakukan sendiri dari tiap bagian-bagiannya. Misalnya melakukan pengawasan pada saat mendesain, apakah sesuai dengan pesanan atau tidak. Kemudian pengawasan tahap produksi dan tahap *finishing* sampai pesanan jadi. Setelah pesanan jadi biasanya dilakukan pengecekan ulang untuk meminimalisir kesalahan, kemudian langsung diserahkan ke *customer*.”¹⁵

Mustaqim selaku karyawan juga menambahkan:

“Kalau dalam pengawasan biasanya langsung oleh Kak Yenny. Sebelum mengerjakan pembuatan pesanan, nanti Kak Yenny mengecek pesanan dan menyiapkan bahan-bahan yang dibantu anak produksi. Misalnya saja kertas yang digunakan tiap pesanan kan kadang

¹³ Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 2.

¹⁴ Wawancara dengan Rifqi Selaku Pelanggan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 5.

¹⁵ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

beda-beda, lalu pada proses *finishing* sampai pesanan jadi.”¹⁶

Sedangkan pendapat dari pihak konsumen, Joko adalah sebagai berikut:

“Menurut saya kalau dari segi pengawasan juga sudah berjalan dengan baik, terlihat dari hasil pesanan yang saya pesan itu kebanyakan juga bagus dan sesuai dengan pesanan. Saya juga puas dengan pesannya dan selama saya punya usaha ini saya selalu *order* pesannya ke Kak Yenny dan belum pindah ke toko lain.”¹⁷

Sesuai dengan wawancara kepada narasumber bahwa Intermedia Offset menerapkan pengelolaan usaha dari segi pengawasan sudah berjalan dengan baik. Setelah menerima pesanan, bagian produksi menyiapkan bahan-bahan untuk proses produksi dan langsung diawasi oleh Kak Yenny. Meskipun jika ada kendala, pihak Intermedia Offset akan meminimalisir dan tetap memberikan hasil terbaik.

2. Data Kendala Pada Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha pasti terdapat kendala-kendala yang dihadapi, termasuk dalam strategi pengelolaan usaha percetakan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dilakukan oleh Intermedia Offset. Berikut beberapa kendala yang dihadapi oleh Intermedia Offset.

a. Kendala Internal

- 1) Kurangnya pegawai ketika ada permintaan produk yang banyak

Adanya kendala yang dihadapi oleh Intermedia Offset dalam strategi pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah kurangnya pegawai yang terjadi ketika ada permintaan pesanan yang melonjak. Hal ini terjadi pada waktu acara pernikahan atau acara-acara seperti wisuda, pitonan maupun tasyakuran yang menyebabkan permintaan produk pesanan menjadi berlebihan tidak seperti hari-hari biasanya yang masih bisa *di-handle* oleh para karyawan Intermedia Offset. Seperti

¹⁶ Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 2.

¹⁷ Wawancara dengan Joko Selaku Pelanggan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 3.

halnya yang disampaikan oleh Kak Yenny selaku manajer pelaksana dari Intermedia Offset terkait dengan kendala yang dihadapi:

“Untuk kendalanya itu kami kekurangan pegawai saat acara-acara tertentu seperti pernikahan. Kalau pada hari-hari biasanya kami bisa meng-*handle* orderan, tapi kalau sudah memasuki hari-hari besar seperti pernikahan biasanya itu alhamdulillah orderan juga melunjak sehingga pegawainya kadang keteteran untuk memenuhi orderannya itu.”¹⁸

Mustaqim selaku karyawan juga menambahkan:

“Iya biasanya pas waktu pernikahan banyak orderan, jadi kadang kami di bagian produksi kerjanya agak ngebut supaya pesannya bisa cepat jadi.”¹⁹

Faiz selaku pelanggan menyampaikan:

“Kendalanya itu kadang pesanan saya telat 1 hari, terus katanya Kak Yenny memang belum selesai di produksinya, mungkin disana kekurangan karyawan jadi produksinya molor.”²⁰

2) Keterlambatan penyediaan bahan dasar

Adanya kendala yang dihadapi oleh Intermedia Offset dalam strategi pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah keterlambatan penyediaan bahan dasar pesanan. Hal ini terjadi karena persediaan bahan dasar dari *supplier* juga terlambat sehingga persediaan pada Intermedia Offset juga mengalami keterlambatan. Selain itu pihak Intermedia Offset juga tidak secara maksimal mengecek persediaan bahan dasar pembuatan pesanan secara rutin sehingga menyebabkan ketidaktahuan terkait dengan persediaan bahan yang ada dan secara tidak langsung adanya ketelambatan bahan dasar tersebut dapat menghambat proses pengiriman. Hal ini seperti disampaikan oleh Kak Yenny.

¹⁸ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

¹⁹ Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 2.

²⁰ Wawancara dengan Faiz Selaku Pelanggan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 4.

“Kendala lain yaitu dari segi bahan baku kertas, terkadang dari pihak *supplyer* sendiri stoknya terbatas dan itu mempengaruhi persediaan di kami. Apabila ketika pesanan banyak, sementara jumlah bahan bakunya terbatas, hal itu dapat mengganggu jalannya produksi dan menyebabkan keterlambatan pengiriman.”²¹

Hal ini juga sebanding dengan pendapat yang disampaikan oleh Mustaqim:

“Iya kendalanya juga dari bahan baku kertasnya itu, kalau ada pesanan banyak kadang kami kekurangan bahan. Sehingga menyebabkan pesanan tidak selesai sesuai *deadline*.”²²

Rifqi selaku konsumen Intermedia Offset juga menyatakan:

“Sebenarnya proses pengelolaan yang dilakukan oleh Intermedia Offset itu juga sudah baik, saya juga puas dengan pesanan mereka, namun di waktu-waktu tertentu mereka mengirimkan produk pesanan saya tidak sesuai dengan awal perjanjian tapi hal itu tidak mempengaruhi kepuasan saya terhadap produknya.”²³

Dari berbagai wawancara terhadap kendala internal yang dihadapi oleh Intermedia Offset tersebut, peneliti melakukan observasi secara langsung dan ditemukan beberapa kendala yaitu berupa kekurangan pegawai saat terjadi peningkatan pesanan dan keterlambatan persediaan bahan baku.

b. Kendala Eksternal

1) Adanya konsumen yang belum jelas dengan detail pemesanan

Adanya kendala yang dihadapi oleh Intermedia Offset dalam strategi pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah adanya konsumen yang belum jelas dengan detail pemesanannya.

²¹ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkip 1.

²² Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkip 2.

²³ Wawancara dengan Rifqi Selaku Pelanggan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkip 5.

Hal ini terjadi ketika konsumen melakukan proses pemesanan tanpa adanya pengetahuan tentang detail produk yang akan dipesan. Kemungkinan akan menimbulkan kesalahan dalam pembuatan produk. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kak yenny:

“Kendala lainnya itu dari konsumen, terkadang mereka memesan pesanan tapi belum tahu secara jelas detail pesannya seperti apa, seperti bahan bakunya, ukuran, fungsi produk, dan desainnya. Sehingga dari kami juga mengalami kesulitan untuk membuat pesanan yang diinginkan konsumen tersebut karena tidak ada kejelasan informasi dari konsumen terkait dengan pesannya.”²⁴

Mustaqim juga berpendapat sebagai berikut:

“Kalau sepengetahuan saya, terkadang ada konsumen yang cerewet dengan pesannya mau dibuat seperti apa, ada juga konsumen yang hanya mau tahu produknya jadi dan tidak mau pusing dengan detail pesannya.”²⁵

Sedangkan pendapat dari Joko bahwa:

“Sebelum saya melakukan pemesanan, saya terlebih dahulu tanya-tanya masnya tentang detail pesanan yang cocok dengan keperluan saya itu bagaimana.”²⁶

2) Adanya pesaing atau *competitor*

Adanya kendala yang dihadapi oleh Intermedia Offset dalam strategi pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah adanya pesaing atau *competitor* lokal. Sehingga dari pihak Intermedia Offset berusaha untuk mengembangkan usahanya secara maksimal. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Kak Yenny sebagai berikut:

“Salah satu kendala lain itu adanya pesaing, saya berusaha untuk mengembangkan usaha ini dengan cara membuka gerai produk untuk Intermedia

²⁴ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

²⁵ Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 2.

²⁶ Wawancara dengan Joko Selaku Pelanggan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 3.

Offset, masih dalam pembangunan. Semoga saja bisa dikenal orang banyak”.²⁷

Mustaqim juga berpendapat sebagai berikut:

“Iya ini Mbak Yenny juga ada perencanaan untuk membuka galeri produk sendiri, nantinya mungkin akan ada galeri sendiri untuk Intermedia offset.”²⁸

Sedangkan pernyataan dari Faiz yaitu:

“Untuk bidang usaha yang berfokus dalam percetakan ini saya pernah menemukan yang hampir sama tapi harganya terlalu mahal, kalau di Intermedia Offset itu selain harganya terjangkau, mereka bisa *custom* sesuai permintaan saya dan kualitasnya juga bagus.”²⁹

Dari wawancara kepada para narasumber terhadap kendala eksternal yang dihadapi oleh Intermedia Offset tersebut, ditemukan beberapa kendala yaitu berupa adanya konsumen yang belum mengerti secara jelas perihal detail pemesanan pesannya dan adanya pesaing.

3. Data Solusi Pada Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset

a. Solusi Kendala Internal

1) Kurangnya pegawai ketika ada pesanan yang banyak

Solusi dari pihak Intermedia Offset dengan adanya kendala kurangnya pegawai ketika ada pesanan yang banyak adalah dengan mempekerjakan pegawai *freelance* seperti sanak saudara ataupun tetangga sekitar yang menginginkan penghasilan tambahan dan berminat bekerja di Intermedia Offset. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Kak Yenny:

“Solusi yang saya terapkan terkait dengan kendala kurangnya pegawai adalah mempekerjakan sanak saudara saya ataupun tetangga sekitar dengan sistem *freelance* hanya saya panggil ketika pesanan sedang

²⁷ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

²⁸ Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 2.

²⁹ Wawancara dengan Faiz Selaku Pelanggan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 4.

banyak. Hal ini saya ambil karena pegawai kadang keteteran dengan jumlah pesanan yang melonjak.”³⁰

Mustaqim juga menambahkan:

“Ketika pesanan sedang banyak Mbak Yenny kadang mempekerjakan lebih banyak pegawai dari hari-hari biasanya untuk memenuhi target pesanan agar tidak terjadi keterlambatan pengiriman.”³¹

Rifki mengatakan:

“Kalau menurut saya solusi yang bisa diterapkan untuk kendala tersebut dengan menambah karyawan.”³²

2) Keterlambatan penyediaan bahan dasar

Solusi dari pihak Intermedia Offset dengan adanya kendala keterlambatan penyediaan bahan dasar adalah dengan mengecek secara rutin stok bahan dasar yang ada setiap minggu, memiliki jumlah *supplyer* yang jumlahnya lebih dari satu serta membeli bahan dasar di toko lokal dengan mempertimbangkan harganya agar sesuai dengan harga jual produk Intermedia Offset. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan dari Kak Yenny:

“Solusi saya terkait dengan keterlambatan persediaan bahan dasar ini ada beberapa, misalnya menambah jumlah *supplyer* saya, mengecek secara rutin persediaan bahan dasar yang ada sehingga mengetahui waktu yang tepat untuk melakukan pemesanan bahan dasar ini. Selain itu jika kondisi belum memungkinkan untuk *order* kadang saya membeli bahan dasarnya di toko yang ada di Kudus dengan mempertimbangkan harga jual bahan dasar.”³³

³⁰ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

³¹ Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 2.

³² Wawancara dengan Rifqi Selaku Pelanggan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 5.

³³ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

Mustaqim juga menambahkan:

“Kadang kalau kehabisan bahan dasar mendadak saya disuruh Mbak Yenny untuk membeli di toko daerah sini.”³⁴

Sedangkan Joko juga mengatakan:

“Mungkin untuk kendala keterlambatan bahan dapat diatasi dengan menambah jumlah *supplier* jadi tidak hanya bergantung pada satu *supplier* saja.”³⁵

Dari berbagai wawancara terhadap solusi pada kendala internal yang dihadapi oleh Intermedia Offset tersebut, peneliti melakukan observasi secara langsung dan ditemukan beberapa solusi yaitu berupa menambah jumlah karyawan saat adanya pesanan dalam jumlah banyak, mengecek secara rutin persediaan bahan dasar, menambah jumlah *supplier* lebih dari satu dan membeli bahan dasar di toko lokal untuk mengatasi keterlambatan persediaan bahan dari *supplier*.

b. Solusi Kendala Eksternal

1) Adanya konsumen yang belum mengetahui secara detail pemesanan

Solusi dari pihak Intermedia Offset dengan kendala adanya konsumen yang belum mengetahui secara detail pemesanannya yaitu dengan cara memberikan pelayanan semaksimal mungkin seperti menyediakan sesi konsultasi kepada konsumen untuk menentukan produk yang tepat sesuai dengan pemesanan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang diutarakan oleh Kak Yenny:

“Solusi yang saya berikan kepada konsumen sebelum melakukan pemesanan yaitu dengan melakukan konsultasi dulu terkait dengan detail produk seperti jenis kertas, ukuran dan desain sehingga nantinya tidak akan terjadi kesalahan dalam proses produksi.”³⁶

³⁴ Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 2.

³⁵ Wawancara dengan Joko Selaku Pelanggan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 3.

³⁶ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

Mustaqim juga menambahkan:

“Biasanya sebelum pesanan konsumen diproduksi, Mbak Yenny memastikan kepada konsumen apakah pesannya sudah sesuai apa belum.”³⁷

Faiz selaku konsumen Intermedia Offset juga berpendapat:

“Kalau menurut saya solusi yang diberikan Intermedia Offset itu sudah bagus, dengan adanya konsultasi sebelum pemesanan juga akan memuaskan konsumen, saya juga pernah tanya-tanya *customer service* atau adminnya sebelum melakukan pemesanan.”³⁸

2) Adanya pesaing atau *competitor*

Solusi dari pihak Intermedia Offset dengan kendala adanya pesaing atau *competitor* lokal adalah dengan tetap berusaha mengembangkan *skill* para karyawannya dan membuka galeri usaha untuk produk-produk dari Intermedia Offset. Seperti yang diutarakan Kak yenny dalam wawancaranya yaitu:

“Sebenarnya dengan adanya pesaing ini saya berusaha untuk mengembangkan usaha ini. Dan juga saya mulai merencanakan untuk membuka galeri Intermedia Offset.”³⁹

Mustaqim juga menambah:

“Mbak Yenny ini juga mulai membuat galeri usaha untuk produk-produk Intermedia Offset. Jadi nanti kedepannya banyak konsumen yang mengetahui produk-produk kami.”⁴⁰

Rifqi berpendapat:

“Setahu saya kalau di Kudus itu belum banyak usaha seperti Intermedia Offset, dulu saya mencari *paperbag* untuk usaha saya ini tapi harganya terlalu mahal, kemudian saya dapat informasi Intermedia Offset dari Instagram jadi saya pesan disitu

³⁷ Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 2.

³⁸ Wawancara dengan Faiz Selaku Pelanggan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 4.

³⁹ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

⁴⁰ Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 2.

harganya juga murah. Dan untuk solusi kedepannya untuk Intermedia Offset dapat mengembangkan usahanya agar dapat meraih pasar yang lebih luas.”⁴¹

Dari berbagai wawancara terhadap solusi pada kendala eksternal yang dihadapi oleh Intermedia Offset tersebut dan ditemukan beberapa solusi yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen seperti melakukan layanan konsultasi sebelum melakukan pemesanan dan membuka galeri produk dari Intermedia Offset.

4. Data Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syari’ah

Persaingan bisnis saat ini semakin ketat. Agar organisasi dapat terus bertahan dalam menjalankan bisnis, maka harus melakukan perbaikan dan inovasi terus menerus. Bisnis syari’ah bertujuan untuk mencapai *falāḥ* sebagai tujuan hidup setiap Muslim. Maka dalam pengelolaan bisnis syari’ah tidak hanya memandang aspek material, namun lebih ditekankan pada aspek spiritual. Dalam konteks duniawi, *falāḥ* merupakan konsep yang multidimensi dan memiliki implikasi pada aspek perilaku individual atau mikro dan perilaku kolektif atau makro. Adapun untuk mencapai *falāḥ* tersebut dikenal konsep *maṣlahah*. Masalah adalah segala bentuk keadaan, baik material maupun nonmaterial, yang mampu meningkatkan kedudukan manusia sebagai makhluk yang paling mulia.⁴²

Adapun pengelolaan usaha percetakan intermedia offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif manajemen bisnis syari’ah dijelaskan sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh Intermedia Offset dilihat dari segi perencanaan adalah dapat diketahui dari perencanaan bidang SDM yaitu saat penerimaan karyawan. Perencanaan utama bidang SDM adalah penetapan standar perekrutan SDM. Implementasi syariah pada bidang ini dapat dilihat dari kriteria yang

⁴¹ Wawancara dengan Rifqi Selaku Pelanggan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 5.

⁴² Syafii Muhammad Antonio, *Muhammad saw–The Super Leader Super Manager* (Jakarta: Prophetic Leadership and Management Centre, 2007), 96.

ditetapkan yaitu harus memenuhi 3 unsur, yaitu *kafa'ah* (ahli dalam bidangnya), *amanah* (bersungguh-sungguh dan bertanggung jawab), dan *himmatul 'amal* (memiliki etos kerja yang tinggi). Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, sebagai berikut:

“Intermedia Offset dalam merekrut karyawan tidak asal-asalan. Asal-asalan yang dimaksud adalah dengan tidak memperhatikan karyawan. Kami mempunyai kriteria sendiri yaitu harus jago sesuai yang kami butuhkan, tidak asal bisa tapi jago. Lalu bersungguh-sungguh tidak untuk main-main serta bertanggung jawab terhadap *jobdesk* yang diberikan. Kemudian harus memiliki semangat kerja yang bagus, semangat, tidak klemar-klemer mas. Saya pribadi tidak menyukai hal seperti itu.”⁴³

Kemudian pada proses produksi tidak ada kebohongan, penipuan atau hal-hal yang melanggar prinsip bisnis syari'ah. Hal tersebut dibuktikan dari pernyataan salah satu pelanggan yang sudah sering cetak di Intermedia Offset, yaitu sebagai berikut:

“Saya puas hasilnya, tidak ada yang salah dengan hasil cetak. Selalu sesuai dengan request sana. Tidak ada yang kurang, malah selalu bagus ya hasilnya.”⁴⁴

Kemudian berdasarkan pernyataan Yenny Prastya, ia mengatakan:

“Promosi dibuat sesuai dengan yang diberikan kepada pelanggan, tidak ada unsur kebohongan atau penipuan.”⁴⁵

Pernyataan di atas menerangkan bahwa Intermedia Offset jujur dalam melakukan promosi, tidak terdapat unsur kebohongan atau penipuan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Faiz, sebagai berikut:

“Saya tidak pernah merasa tertipu si selama ini. Pernah ada promosi, saya coba, benar ada potongan

⁴³ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

⁴⁴ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

⁴⁵ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

tapi sesuai ketentuan mereka. Tapi saya dapat potongan beneran. Sesuailah. Entah menurut pelanggan lain. Tapi berdasarkan pengalaman saya pribadi, Intermedia Offset tidak menipu.”⁴⁶

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Implementasi prinsip bisnis syariah pada pengorganisasian, terutama tampak pada aspek pengelolaan SDM, yaitu pada alokasi SDM. Alokasi SDM dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip profesionalisme (*amanah, kafa'ah, dan himmah*) serta di tentukan oleh aqad yang dibuat sebelumnya. Harus dihindarkan penempatan SDM yang tidak sesuai dengan kemampuan atau keahliannya dan dengan aqad yang telah dibuat. Yang pertama akan menyebabkan timbulnya kekacauan karena pekerjaan ditangani oleh orang yang bukan ahlinya, dan yang kedua bertentangan dengan keharusan akan kesesuaian aqad dan pekerjaan. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Yenny Prastyia Selaku Manajer Pelaksana Intermedia Offset, ia mengatakan bahwa:

“alokasi SDM mengacu pada prinsip-prinsip yang sudah saya sampaikan sebelumnya yaitu *amanah, kafa'ah, dan himmah* yang sudah saya sampaikan saat penerimaan karyawan baru. Penempatan karyawan sesuai dengan bidang keahliannya. Kalau tidak, tentu akan kacau. Seperti orang tidak bisa memasak, tentu tidak tepat jika ditempatkan dibagian koki. Pokoknya penempatan atau hal-hal yang berhubungan dengan pembagian kerja kami sesuai aqad diawal, saat penerimaan karyawan baru.”⁴⁷

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Dalam perspektif manajemen bisnis syari'ah, pengelolaan usaha percetakan pada Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen terlihat dari cara karyawan melayani pelanggan. Karyawan Intermedia Offset melayani dengan sabar dan tetap menghormati pelanggan, meskipun terdapat pelanggan suka bikin onar dengan menyelak antrian.

⁴⁶ Wawancara dengan Faiz Selaku Pelanggan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 4.

⁴⁷ Wawancara dengan Yenny Prastyia Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkrip 1.

Hak tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Mustaqim sebagai berikut:

“tidak sedikit pelanggan yang seenaknya sendiri, suka minta duluan padahal antrinya belakangan. Kadang suka ribut antara pelanggan yang minta didahulukan, saya dak teman-teman (karyawan) sampai ngelus dada mas.”⁴⁸

Kemudian Mustaqim, selaku karyawan Intermedia Offset, juga menambahkan, yaitu sebagai berikut:

“ada pelanggan yang sering salah bilang ke CS terkait kebutuhannya, file sudah dicetak banyak lalu ada kesalahan cetak. Padahal sesuai dengan interupsi yang diberikan kepada CS, akan tetapi pelanggan tidak terima malah ngamuk-ngamuk karena salah cetak, dan akhirnya bersikeras untuk tidak membayar. Disitu saya merasa sedih mas. Tapi meskipun gitu kami selaku karyawan tidak terbawa emosi, kami diajarkan oleh bapak Yenny Prastya untuk selalu menghormati dan sabar menghadapi pelanggan. Karena pelanggan adalah aset berharga kita. Seperti itu mas.”⁴⁹

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa selain suka menyelak antrian terdapat juga pelanggan yang sangat merugikan Intermedia Offset, yaitu pelanggan yang mengamuk tanpa sadar kesalahan yang diperbuatnya. Meskipun begitu, karyawan diajarkan oleh Yenny Prastya, pemilik Intermedia Offset untuk selalu sabar dan menghormati pelanggan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi manajerial pengawasan adalah untuk mengukur dan mengoreksi prestasi kerja karyawan guna memastikan bahwa tujuan organisasi disemua tingkat dan rencana yang di desain untuk mencapainya, sedang dilaksanakan.

Dalam konteks ini, prinsip bisnis syariah yang diwujudkan oleh Intermedia Offset dapat dilihat dari ketaqwaan karyawan. Peneliti melihat karyawan tetap melaksanakan sholat disela-sela kesibukan bekerja. Mustaqim mengatakan:

⁴⁸ Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 2.

⁴⁹ Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkrip 2.

“Semua karyawan disini diwajibkan sholat seperti biasa meskipun rame atau sibuk, sholat bisa bergantian kata Kak Yenny.”⁵⁰

Pernyataan di atas dibenarkan oleh Yenny, ia mengatakan:

“Betul, memang saya kasih interupsi untuk tetap sholat, jangan sampai ditinggalkan meskipun sibuk. Jika dengan sengaja tidak sholat biasanya saya kasih *punishment* seperti potongan gaji, saya wasi langsung mas itu. Saya mencoba menanamkan sikap tanggungjawab terhadap agama sembari bekerja.”⁵¹

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Dalam kegiatan operasional usaha Intermedia Offset maka memerlukan proses pengelolaan, dimana hal itu sangat penting dilakukan. Intermedia Offset bergerak dalam bidang percetakan dengan produk yang dihasilkan yaitu *paperbag*, *pouch*, kantong belanja, *totebag*, *hangtag*, *banner*, stiker, undangan dan lain-lain. Kebutuhan masyarakat akan jasa percetakan menjadi meningkat sehingga pihak Intermedia Offset menerapkan pengelolaan usaha terkait dengan kepuasan konsumen.

Dalam hal harga yang diberikan Intermedia Offset masih terbilang terjangkau oleh masyarakat apalagi dengan kualitas yang bagus. Dengan memberikan pelayanan konsultasi, *request* desain dengan jumlah revisi yang tidak terbatas hingga penambahan bonus membuat konsumen menjadi puas sehingga melakukan *re-order*. Pengelolaan usaha yang sudah diterapkan oleh Intermedia Offset ini berdampak positif untuk usahanya.

Sedangkan yang dimaksud pengelolaan adalah suatu proses usaha yang bertujuan untuk menggali dan memanfaatkan segala potensi yang dimiliki secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan tertentu yang telah direncanakan sebelumnya. Pengelolaan bisa diartikan manajemen, yaitu suatu proses kegiatan yang di mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi

⁵⁰ Wawancara dengan Mustaqim Selaku Karyawan Intermedia Offset, 23 Juni 2023, Transkip 2.

⁵¹ Wawancara dengan Yenny Prastya Selaku Manajer Pelaksana, 23 Juni 2023, Transkip 1.

dan penggunaan-penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

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

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan suatu fungsi pengelolaan yang paling utama. Pada urutan kegiatan, perencanaan merupakan awal kegiatan. Fungsi yang lain akan bekerja setelah diberi arahan oleh bagian perencanaan. Pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi perencanaan adalah merencanakan tugas dari masing-masing bagian, tetap menjaga kualitas produk yang dihasilkan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen. Perencanaan yang baik harus memiliki syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Memiliki tujuan yang jelas,
- 2) Bersifat sederhana (*simple*), dalam arti tidak muluk-muluk sehingga tidak terlalu sulit dalam pelaksanaannya.
- 3) Memuat analisis-analisis terhadap pekerjaan yang dikerakan.
- 4) Bersifat fleksibel, dalam arti dapat berubah sesuai perkembangan yang ada.
- 5) Memiliki keseimbangan, yaitu keselarasan tanggung jawab dan tujuan tiap bagian dalam perusahaan dengan tujuan akhir perusahaan yang telah ditetapkan.
- 6) Memiliki kesan bahwa segala sesuatu itu telah tersedia serta dapat digunakan secara efektif dan berdaya guna.⁵²

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian diartikan sebagai keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas, tanggung jawab, dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu

⁵² Alam S, *Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2007), 140

kesatuan yang dapat digerakkan dalam rangka mencapai tujuan. Pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pengorganisasian adalah membagi tugas operasional sesuai dengan bagian-bagiannya sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat. Adapun manfaat dari adanya pengorganisasian adalah:

- 1) Memungkinkan pembagian tugas sesuai dengan keadaan perusahaan.
- 2) Menciptakan spesialisasi dalam melaksanakan tugas.
- 3) Anggota organisasi mengetahui tugas-tugas yang akan dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan.⁵³

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

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

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan fungsi penting pada suatu organisasi. Pengawasan bukan merupakan keinginan untuk mencari-cari kesalahan. Pengawasan merupakan tugas untuk membenarkan kesalahan yang terjadi demi tercapainya tujuan organisasi. Pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh Intermedia Offset dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pengawasan sudah berjalan dengan baik. Proses pengawasan dilakukan saat proses produksi berlangsung dan pada tahap *finishing* produksi. Pengawasan mempunyai peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau

⁵³ Alam S, *Ekonomi*, 145.

tidak. Dengan demikian control mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tertuju kepada sasaran, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.⁵⁴

2. Analisis Kendala Pada Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen

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

a. Kendala Internal

- 1) Kurangnya pegawai ketika ada pesanan yang banyak.

Hal ini terjadi pada waktu acara pernikahan atau acara-acara seperti wisuda, pintonan maupun tasyakuran yang menyebabkan permintaan produk menjadi berlebihan tidak seperti hari-hari biasanya yang masih bisa di-*handle* oleh para karyawan Intermedia Offset.

- 2) Keterlambatan persediaan bahan dasar

Hal ini terjadi karena persediaan bahan dasar dari *supplier* juga terlambat sehingga persediaan pada Intermedia Offset juga mengalami keterlambatan. Selain itu pihak Intermedia Offset juga tidak secara maksimal mengecek persediaan bahan dasar pembuatan secara rutin sehingga menyebabkan ketidaktahuan terkait dengan persediaan bahan yang ada dan secara tidak langsung adanya ketelambatan bahan dasar tersebut dapat menghambat proses pengiriman.

b. Kendala Eksternal

- 1) Adanya konsumen yang belum mengetahui secara jelas detail pemesanan

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

- 2) Adanya pesaing atau competitor lokal.

Adanya kendala yang dihadapi oleh Intermedia Offset dalam pengelolaan usaha percetakan untuk

⁵⁴ Alam S, *Ekonomi*, 135.

meningkatkan kepuasan konsumen adalah adanya pesaing atau *competitor*.

3. Analisis Solusi Pada Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Dalam kegiatan untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh Intermedia Offset memiliki beberapa solusi yang sudah diterapkan dengan baik yaitu:

a. Solusi Kendala Internal

1) Kurangnya pegawai ketika ada pesanan yang banyak

Solusi dari pihak Intermedia Offset dengan adanya kendala kurangnya pegawai ketika ada pesanan yang banyak adalah dengan mempekerjakan pegawai *freelance* seperti sanak saudara ataupun tetangga sekitar yang menginginkan penghasilan tambahan dan berminat bekerja di Intermedia Offset.

2) Keterlambatan penyediaan bahan dasar

Solusi dari pihak Intermedia Offset dengan adanya kendala keterlambatan penyediaan bahan dasar adalah dengan mengecek secara rutin stok bahan dasar yang ada setiap minggu, memiliki jumlah *supplier* yang jumlahnya lebih dari satu serta membeli bahan dasar di toko lokal dengan mempertimbangkan harganya agar sesuai dengan harga jual produk Intermedia Offset.

b. Solusi Kendala Eksternal

1) Adanya konsumen yang belum mengetahui secara detail pemesanan

Solusi dari pihak Intermedia Offset dengan kendala adanya konsumen yang belum mengetahui secara detail pemesanannya yaitu dengan cara memberikan pelayanan semaksimal mungkin seperti menyediakan sesi konsultasi kepada konsumen untuk menentukan produk yang tepat yang akan dipesan. Misalnya menentukan jenis kertas, ukuran dan desainnya.

2) Adanya pesaing atau *competitor*

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

4. Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syari'ah

Dalam hal ini, Intermedia Offset menghasilkan beberapa macam produk yang sama atau disebut juga dengan diversifikasi terkait. Produk-produk yang dihasilkan berupa kaos, *banner*, stiker, gantungan kunci dan lain-lain. Berdasarkan hasil penelitian, dengan adanya strategi diversifikasi terkait ini memiliki tujuan untuk meminimalisir risiko apabila terjadi gagal jual pada salah satu produk, sehingga Intermedia Offset masih memiliki cadangan hasil penjualan pada produk lain. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa strategi diversifikasi terkait yang dilakukan oleh Intermedia Offset sudah sesuai dengan teori yang ada.

Dalam menjalankan sebuah bisnis, tidak akan selamanya berada pada posisi yang selalu menguntungkan, namun terkadang berada pada posisi yang stabil atau bahkan pada posisi yang memprihatinkan atau dibawah. Intermedia Offset juga pernah mengalami hal demikian. Pemilik toko tentu akan melakukan berbagai cara untuk memposisikan bisnisnya dalam kondisi yang menguntungkan, dengan cara-cara yang sesuai dengan aturan didalam Syari'ah Islam. Sebagai cara untuk memperoleh posisi tersebut, maka hal yang dilakukan oleh pemilik yaitu dengan menerapkan beberapa strategi untuk menjadikan produknya unggul dan mampu berdaya saing diantara para pesaingnya.

Dalam perspektif manajemen bisnis syari'ah, bisnis yang baik adalah bisnis yang dijalankan dengan syariat yang sesuai dengan ajaran dalam Islam. Yang tentu saja harus berlandaskan pada nilai-nilai yang sudah ditetapkan oleh Allah SWT dan juga Rasul-Nya. Bisnis dalam Islam merupakan segala macam kegiatan bisnis yang tidak terbatas (dalam hal kuantitas) kepemilikan barang atau jasa termasuk keuntungan, tetapi dapat terbatas dalam hal cara mendapatkan dan cara penggunaan (sesuai dengan hukum syari'ah Islam). Bisnis Islam yang dikendalikan oleh hukum syari'ah cukup jauh berbeda dengan bisnis konvensional, dalam hal cara untuk mendapatkan kekayaan dan bagaimana menggunakannya.

Pengelolaan usaha yang dilakukan oleh Intermedia Offset dapat dikatakan sudah mencerminkan bisnis yang berlandaskan prinsip Islam. Hal itu terlihat dari semua aspek pengelolaan

manajemen baik perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organization*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) telah mengimplementasikan dari prinsip-prinsip bisnis syari'ah. Dengan begitu dari proses dan pengalaman tersebut akan melahirkan kristalisasi sistem nilai yang menggerakkan perilaku bisnis kolektif dalam naungan organ entitas bisnis Islam. Paduan antara ajaran agama sebagai sumber rujukan, kristalisasi perilaku bisnis dan tempaan dunia bisnis, melahirkan suatu model bisnis yang kemudian disebut model bisnis Islam.

Pada dasarnya konsep dari manajemen syari'ah didasarkan pada niat yang ikhlas karena Allah. Suatu perbuatan, walaupun terkesan baik, tetapi jika tidak dilandasi keikhlasan karena Allah, maka perbuatan itu tidak dikatakan sebagai amal sholeh. Niat yang ikhlas hanya dimiliki oleh orang-orang yang beriman. Kemudian Tatacara pelaksanaannya sesuai dengan syariat. Suatu perbuatan yang baik tetapi tidak sesuai dengan ketentuan syariat, maka tidak dikatakan sebagai amal sholeh.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen bisnis merupakan sesuatu yang sangat penting dalam Islam. Islam telah mengatur bahwa dalam menjalankan aktivitas bisnis harus berpatokan kepada prinsip-prinsip syariah Islam, dengan mengacu kepada Al-Qur'an dan hadis. Kegagalan manajemen bisnis konvensional dalam menghasilkan dan menciptakan manusia yang berpihak kepada kejujuran, kebahagiaan, dan memanusiakan manusia. Karena berorientasi laba, sehingga miskin nilai dan moral spiritual, menjadikan manajemen bisnis Islam solusi sekaligus *counter* terhadap model manajemen yang gagal tersebut. Islam memberikan panduan bagi setiap muslim dalam mengatur bisnisnya seperti *planning*, *organization*, *actuating* dan *controlling* dan aturan-aturan lainnya yang ada dalam Al-Qur'an dan sunnah.