

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Perusahaan ARZA Intip Khas Kota Wali.

Home Industry adalah suatu unit usaha atau perusahaan dalam skala kecil yang bergerak dalam bidang industri tertentu. Biasanya usaha ini hanya menggunakan satu atau dua rumah sebagai pusat produksi, administrasi dan pemasaran sekaligus secara bersamaan. Bila dilihat dari modal usaha dan jumlah tenaga yang diserap tentu lebih sedikit dari pada perusahaan-perusahaan besar pada umumnya. Jumlah tenaga kerja rata-rata 5-10 orang. Peluang berhubungan dengan prospek usaha dalam menghadapi persaingan antar kegiatan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan permintaan. Sedangkan kebutuhan dan permintaan pasar sangatlah tinggi maka akan terjadi sebuah peluang yang sangat besar didalam pasar tersebut.

Akan tetapi dalam melihat peluang tersebut tentunya membutuhkan analisa dan kreatifitas yang sangat baik dan benar agar muncul sebuah gagasan atau ide yang baik pula. Namun masih perlunya tindakan riil dan keberanian dalam mengaplikasikan ide atau gagasan tersebut. Disisi lain juga harus konsisten istiqomah untuk mencapai kesuksesan dalam berbisnis.

Kehadiran ARZA intip khas Kota Wali di Desa Bakung Mijen Demak bermula dari kreatifitas, ide atau gagasan dalam membaca peluang yang dibutuhkan oleh masyarakat (pasar) dalam dunia berbisnis. Kemunculan ARZA intip khas Kota Wali di Desa Bakung Mijen Demak juga melalui proses yang lumayan panjang. Karena pemilik ARZA intip khas Kota Wali di Desa Bakung Mijen Demak yaitu bapak Nuzulul Miftah pernah mengalami beberapa kali kegagalan dalam berbisnis. Seperti berdagang minyak wangi, berdagang beras, bahkan sebagai sales disebuah perusahaan ternama.

Pada akhir tahun 2018 bisnis bapak Nuzulul Miftah mengalami surut, maka beliau mencari ide lain dengan membuat usaha yang berbasis *home* industry tepatnya tanggal 01 Januari 2019. Tanggal tersebut bertepatan dengan tanggal kelahiran istri tercinta yaitu ibu Qurrotul Aini Silfiana. Dan produk yang beliau gagas merupakan produk makanan ringan (cemilan) yaitu Intip yang terbuat dari nasi atau dapat disebut kerak nasi dan diberi nama ARZA. Dengan ARZA intip khas Kota Wali dimaksudkan agar mengangkat kembali makanan khas jadul atau pada zaman old yang dikemas secara modern.

Nama “ARZA” diambil dari bahasa arab “al Urzu” yang artinya adalah Nasi. Maka nama tersebut dikonsepsi menjadi nama yang kekinian agar mudah diingat dan

sebagai pembeda dengan yang lain. Dari sisi Brand Market nama ARZA juga bertujuan sebagai daya tarik konsumen. ARZA intip khas Kota Wali bertempat di desa Bakung persisnya di dusun Bogorame Bakung RT 03 RW 05 Mijen Demak yang kami beri nama Rumah Arza.

Kini umur ARZA bisa dikatakan baru semur jagung, akan tetapi alhamdulillah sudah mulai berkembang dan berkonsep home industry yang masuk dalam komunitas UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) sudah satu tahun. Dan kami sebagai pemilik usaha selalu berharap kepada sang Maha Pemberi Rizki agar ARZA bisa istiqomah, diterima semau lapisan masyarakat, dan semakin berkembang menyesuaikan kebutuhan konsumen.

2. Letak Geografis Rumah ARZA Intip Khas Kota Wali.

Secara geografis rumah produksi ARZA intip khas Kota Wali atau disebut dengan Rumah ARZA terletak di dusun Bogorame desa Bakung RT 03 RW 05 kecamatan Mijen kabupaten Demak provinsi Jawa Tengah. Selain itu RUMAH ARZA berada didekat jalan utama Demak – Jepara dan dikelilingi berbagai pertokoan oleh-oleh, pasar, pabrik-pabrik, perkantoran kecamatan dan beberapa lembaga pendidikan

serta lembaga instansi swasta maupun instansi pemerintah.

3. Visi dan Misi ARZA Intip Khas Kota Wali.

Suatu perusahaan harus mempunyai sebuah tujuan, dimana tujuan tersebut nantinya akan menjadi visi dan misi perusahaan yang dirumuskan sejak awal pendirian usaha tersebut. Adapun Visi dan Misi dari Rumah ARZA intip khas Kota Wali adalah sebagai berikut:

Visi

Menjadi perusahaan makanan ringan lokal akan tetapi bertaraf Internasional yang terkemuka dan dipercaya.

Misi

- 1) Menciptakan produk inovatif yang berkualitas tinggi dan disukai konsumen.
- 2) Membangun jaringan distribusi yang handal dan merata.
- 3) Memberikan pelayanan konsumen yang memuaskan.
- 4) Membangun sumber daya manusia dengan belajar terus menerus untuk menjadi yang terbaik, loyal dan bertanggung jawab serta mempunyai kebajikan.

4. Struktur Organisasi Perusahaan ARZA Intip Khas Kota Wali

Struktur organisasi sebagai penentuan bagaimana pekerjaan dibagi,

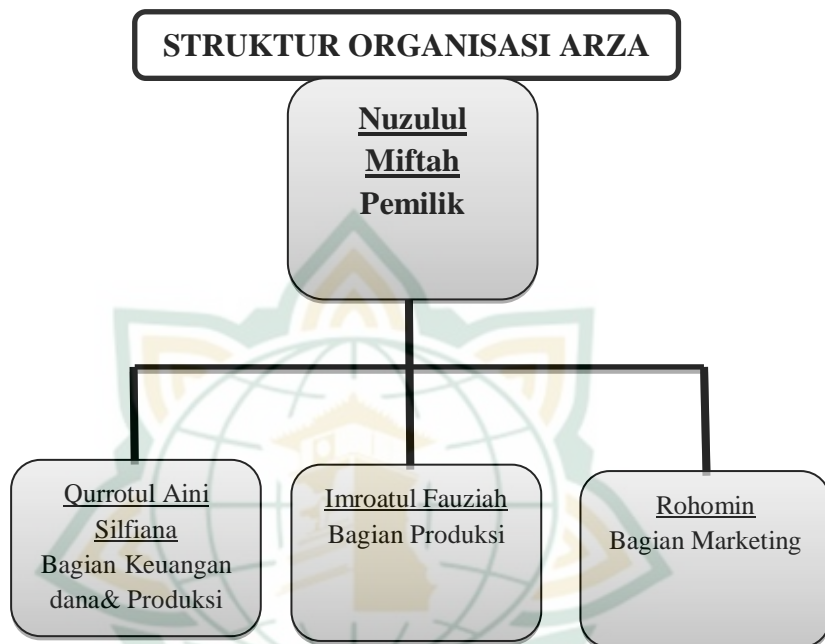
dibagi, dan dikelompokkan secara formal. Sedangkan organisasi merupakan unit sosial yang dikoordinasikan secara sadar, terdiri dari dua orang atau lebih, dan berfungsi dalam suatu dasar yang relatif terus-menerus guna mencapai serangkaian tujuan bersama. Dalam konteks desain organisasi, sebagai proses penentuan keputusan untuk memilih alternatif kerangka kerja jabatan, proyek pekerjaan, dan departemen. Dengan demikian, keputusan atau tindakan-tindakan yang dipilih ini akan menghasilkan sebuah struktur organisasi.

Memandang sangat pentingnya Struktur Organisasi, maka home industri RUMAH ARZA membentuk struktur organisasi sebagai bagian dari pembagian tugas kerja. Agar semua berjalan sesuai wilayah kerjanya masing-masing.

Bapak Nuzulul Miftah sebagai pemilik, Ibu Qurrotul Aini Silfianan sebagai kepala bidang keuangan dan sumber daya manusia, Ibu Imroatu Fauziah sebagai kepala bidang produksi, dan Bapak Rohimin sebagai kepala bidang marketing.

Adapun bagan struktur organisasi Rumah ARZA adalah sebagai berikut:¹

¹ Hasil dokumentasi struktur organisasi Rumah ARZA, pada tanggal 2 April 2020



3. Legalitas Rumah ARZA intip khas Kota Wali.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah, Peraturan Presiden Nomor Nomor 98 tahun 1998 tentang Perizinan untuk Usaha Mikro dan Kecil. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Izin Usaha Mikro dan Kecil, Peraturan Bupati Demak Nomor 40 tahun 2015 tentang Pendelegasian Ijin Usaha Mikro dan Kecil. Maka atas dasar hal tersebut bapak Nuzulul Miftah selaku pemilik usaha ARZA intip khas Kota Wali memulai melegalkan usahanya yaitu ARZA intip khas Kota Wali melalui pengurusan ijin

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan alhamdulillah legalitas izin UMKM tersebut sudah terselesaikan dengan Nomor Register IUMK/02/I/2020.

Bapak Nuzulul Miftah sebagai pemilik masih merasa belum cukup dengan izin usaha yang dimiliki oleh ARZA intip khas Kota Wali. Pak Nuzulul menambahkan “akan melengkapi ijin-ijin yang berkaitan dengan usahanya. Seperti PIRT dan sertifikat halal MUI”².

5. Ruang lingkup produk perusahaan

Ruang lingkup usaha yang rintis bapak Nuzulul Miftah ini masih dalam usaha *home industry*, tetapi usaha ini bisa sangat menjanjikan karena produk makanan yang kami produksi dapat dinikmati oleh semua kalangan dan sangat unik, jadi jarang ditemui dipasaran. Adapun ruang lingkup yang perlu digali pada perusahaan ARZA intip khas Kota Wali adalah sebagai berikut.

a. Produk-produk ARZA Intip Khas Kota Wali.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha ARZA intip khas Kota Wali yaitu bapak Nuzulul Miftah dirinya mengatakan bahwa; pada awal mendirikan usaha tersebut hanya memproduksi satu varian ARZA intip

² Wawancara dengan Bapak Nuzulul, Selaku pemilik Rumah ARZA pada tanggal 2 April 2020, Pukul 10.00 WIB.

khlas Kota Wali dengan packing kecil (satu pack isi 25 bungkus) yang disetorkan ke toko-toko terdekat. Dengan berkembangnya usaha beliau mencoba berinovasi dengan melalui beberapa kali melakukan eksperimen yang tak kenal patah semangat maka launching kemasan *ziplock standing pouch* (kemasan menggunakan plastik bening yang dapat ditata secara berdiri dan dilengkapi dengan clip perekat) jadi sangat efektif, efisien, tentunya lebih bernilai secara maketnya.

Melihat dan memenuhi permintaan pasar maka bapak Nuzulul Miftah melakukan diversifikasi produk yang dimaksudkan agar konsumen dapat memilih sesuai dengan keinginannya. Dimana pada waktu bulan ramadhan tahun 2019 kemarin telah launching kemasan dan varian rasa baru.³ Tentu hal tersebut sebagai penyempurna kemasan yang sebelumnya agar penjualan semakin meningkat karena dari kemasan dan varian. Yang mana kini difersifikasi produk yang dimiliki oleh ARZA tersebut atas tiga ukuran gramatur (100 gram, 175 gram, dan 250 gram). Selain itu ARZA intip khas Kota Wali yang asalnya hanya memiliki satu rasa

³ Wawancara dengan Bapak Nuzulul, Selaku pemilik Rumah ARZA pada tanggal 2 April 2020, Pukul 10.00 WIB.

original, kini bapak Nuzulul Miftah varian rasa bertambah menjadi tiga pilihan rasa original, rasa pedas, dan rasa ikan laut. Tiga rasa dan tiga ukuran tersebut dimaksudkan agar konsumen dapat memilih sesuai selera. Sehingga secara otomatis konsumen akan merasa lebih terpuaskan.

Gambar 4.1. Produk Arza Lama⁴



Gambar 4.2. Produk ARZA yang Baru⁵



⁴ Hasil Dokumentasi produk ARZA, pada tanggal 2 April 2020.

⁵ Hasil Dokumentasi produk ARZA, pada tanggal 2 April 2020.



Gambar 4.3. Produk Maklun⁶



b. Penjualan ARZA Intip Khas Kota Wali

Kegiatan penjualan ini merupakan kegiatan inti dari proses transaksi, oleh karena itu kegiatan

⁶ Hasil Dokumentasi produk ARZA, pada tanggal 2 April 2020.

penjualan terdiri dari serangkaian kegiatan seperti menentukan dan menemukan pembeli guna menjual produk, proses menawari dan diakhiri dengan proses pembayaran. Untuk produk ARZA intip khas Kota Wali ini bapak Rohimin selaku bagian pemasaran saat saya wawancarai beliau mengatakan bahwa sistem pemasaran ARZA intip khas Kota Wali beliau lakukan dengan beberapa cara sebagai berikut :

- 1) Menawarkan ke berbagai toko-toko baik toko didesa-desa maupun toko-toko dipasar, dengan memaparkan kelebihan produk ARZA intip khas Kota Wali yang tidak dimiliki oleh produk lain.
- 2) Menawarkan kerjasama keberbagai pusat oleh-oleh didaerah sekitar. Seperti tempat-tempat ziarah makam sunan kalijaga.
- 3) Menawarkan kerjasama dengan cara maklun (pihak Rumah Arza sebagai produsen, dan pihak kedua sebagai distributor penjualan dengan merek yang dimiliki oleh pihak kedua). Seperti merek PINUS (Pecinta Intip Nusantara), Kerak Nasi Abah.

- 4) Selain itu ARZA Intip Khas Kota Wali juga dalam mempromosikan produknya juga melalui dunia maya (sosial media), transaksi jasa online, dan mengikuti ajang pameran.⁷

Bapak Nuzulul Miftah menambahi “hal tersebut sebagai cara mendongkrak pasar, tentunya tidak lepas dari bersedakah agar selalu diberikan kelancaran dan keberkahan”.⁸

Selain dengan melakukan beberapa cara seperti yang telah Bapak Rohimin jelaskan tersebut. Rumah ARZA juga mempunyai strategi dalam hal penawaran harga yang di tawarkan kepada para konsumen atau pun pelanggannya. Hal ini dapat dilihat dari adanya pembagian antara harga ritel dan harga partai. Yang mana harga ritel ini digunakan Rumah ARZA untuk para konsumen yang membeli produk ARZA inti khas Kota Wali dalam pembelian satuan pack kemasan atau kurang dari 50 pack dari masing-masing varian rasa. Sedangkan untuk harga partai yang digunakan Rumah

⁷ Wawancara dengan Bapak Rohimin, Selaku bidang pemasaran di Rumah ARZA, pada tanggal 4 April 2020, Pukul 10.00 WIB.

⁸ Wawancara dengan Bapak Nuzulul, Selaku pemilik Rumah ARZA pada tanggal 2 April 2020, Pukul 10.30 WIB.

ARZA dalam menjual produknya tersebut adalah dimana pembelian produk harus minimal 50 pack untuk per varian rasa yang ada. Untuk list harga bisa di lihat pada table berikut ini :

Tabel 4.1 List Harga Arza Intip Khas Kota Wali⁹
Harga Ritel
Harga Partai

- Untuk Grosir Pembelian Minimal 50 Pack UP.

Rasa Original	
Keasan Pack	Harga
- Pack 250 gram	Rp 12.500/pack
- Pack 175 gram	Rp 8.500/pack
- Pack 125 gram	Rp 7.000/pack
Rasa Pedas	
Keasan Pack	
- Pack 250 gram	Rp 14.000/pack
- Pack 175 gram	Rp 9.500/pack
- Pack 125 gram	Rp 8.000/pack
Rasa Ikan	
Keasan Pack	
- Pack 250 gram	Rp 14.000/pack
- Pack 175 gram	Rp 9.500/pack
- Pack 125 gram	Rp 8.000/pack

⁹ Hasil dokumen Rumah ARZA, data list harga produk ARZA, pada tanggal 02 April 2020

Dari beberapa cara-cara yang telah di upayakan oleh Rumah ARZA seperti yang telah di jelaskan oleh pak Rohimin selaku bagian pemasaran maupun dari adanya data pembagian harga yang terdapat pada

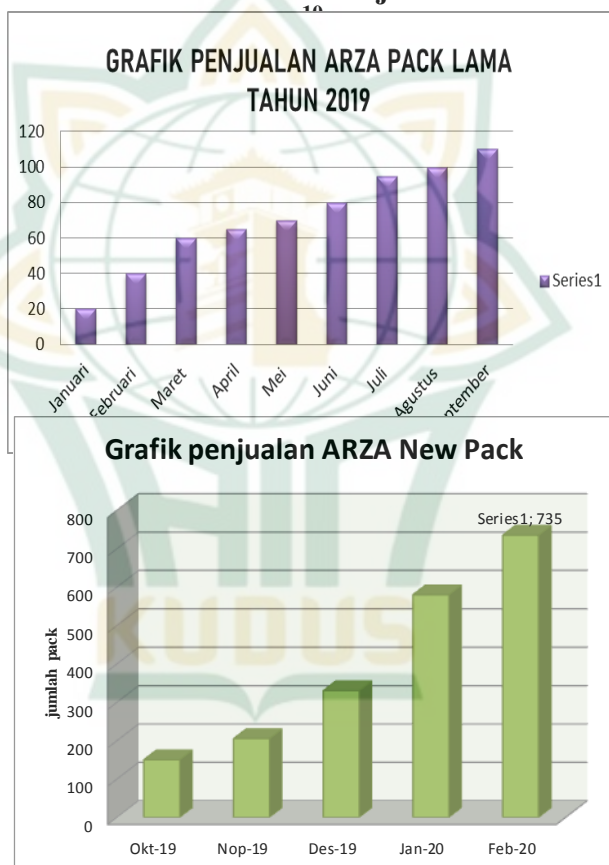
Rasa Original	
Keasan Pack	Harga
- Pack 250 gram	Rp 9.500/pack
- Pack 175 gram	Rp 7.500/pack
- Pack 125 gram	Rp 5.500/pack
Rasa Pedas	
Keasan Pack	Harga
- Pack 250 gram	Rp 10.500/pack
- Pack 175 gram	Rp 8.500/pack
- Pack 125 gram	Rp 6.500/pack
Rasa Ikan	
Keasan Pack	Harga
- Pack 250 gram	Rp 10.500/pack
- Pack 175 gram	Rp 8.500/pack
- Pack 125 gram	Rp 6.500/pack

penawaran harga yang dibuat oleh Rumah ARZA tersebut. Diharapkan dapat membuat penjualan produk ARZA ini meningkat serta pemasaran produk ARZA ini dapat menjangkau semua kalangan.

Hal ini dapat kita dilihat dari grafik penjualan produk ARZA yang terus mengalami peningkatan. Mulai dari penjualan di bulan Januari pada pack produk ARZA yang lama tahun 2019 sampai pada bulan September tahun 2019. Kemudian terjadi perubahan kemasan baru produk ARZA pada bulan Oktober

2019. Namun hal ini tidak membuat penjualin produk ARZA di Rumah ARZA desa Bakung Mijen DEMak menurun, malah justru konsumen semakin tertarik dan meningkat sampai di bulan Februari tahun 2020. Berikut ini penyajian grafiknya :

Gambar 4.4 Grafik Penjualan Produk



¹⁰ Hasil dokumen Rumah ARZA, data grafik penjualan produk ARZA, pada tanggal 04 April 2020

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Bentuk

Perkembangan bisnis di dunia sangatlah spektakuler. Di Indonesia sendiri perkembangan Bisnis sangat pesat seiring dengan meningkatnya minat & kesadaran masyarakat untuk memiliki usaha sendiri, terutama di sektor makanan ringan atau cemilan. Walaupun makanan ringan atau cemilan merupakan kebutuhan tambahan dalam kehidupan. Dengan meningkatnya aktivitas, maka masyarakat memerlukan makanan ringan atau cemilan sebagai salah satu pelengkap didalam kehidupan masyarakat pada umumnya. Salah satu contoh makanan ringan atau cemilan adalah ARZA intip khas Kota Wali. ARZA intip Khas Kota Wali atau makanan ringan merupakan makanan yang tidak bisa dipisahkan dari perubahan gaya hidup dan konsumsi masyarakat yang sudah mulai berubah. Seiring dengan perkembangan teknologi dan permintaan masyarakat, jenis dan variasi makanan makin berkembang. ARZA intip khas Kota Wali merupakan salah satu bentuk inovasi dari anak negeri yang memunculkan kembali makanan jadul atau klasik dengan konsep kekinian yang memiliki berbagai varian rasa:

Rasa Original yang dikemas dengan sajian gurih, asin, renyah, dan tentunya sangat lezat. dengan takaran bumbu serta rempahnya yang sangat pas, serta dibalut dengan kerenyahan yang empuk akan tetapi

tidak meninggalkan originalisasi intip yang sesungguhnya. Tersedia dalam ukuran 100 gram, 175 gram, dan 250 gram.¹¹

Rasa Pedas ini spesial bagi para pecinta goyang lidah selera super pedas. Akan tetapi varian rasa pedas ini tidak meninggalkan essensi dan karakteristik ARZA intip khas Kota Wali yang sesungguhnya, yaitu renyah, gurih, dan lezat. Juga dikemas dalam ukuran yang sama dengan varian rasa yang lainnya (100 gram, 175 gram, dan 250 gram).¹²

Rasa Ikan Laut, Varian rasa ketiga ini kami sajikan sebagai *Premium Rasa* ARZA intip khas Kota Wali. Dengan racikan spesial asli ikan lautnya yang sangat menyentuh lidah. Rasa ikan laut ini menambah cita rasa dan kandungan protein hewani yang sempurna. Sudah tentu tidak meninggalkan karakteristik khas ARZA intip khas Kota Wali yang sebenarnya. Varian rasa ikan laut ini juga tersedia dengan tiga ukuran gramatur (100 gram, 175 gram, dan 250 gram).¹³

Hal ini diperkuat oleh penjelasan dari pemilik Rumah ARZA sendiri yakni bapak nuzulul yang mengatakan bahwa:

¹¹ Observasi, produk varian rasa original dan ukuran kemasan pada produk ARZA, pada tanggal 7 April 2020

¹² Observasi, produk varian rasa pedas dan ukuran kemasan pada produk ARZA, pada tanggal 7 April 2020

¹³ Observasi, produk varian rasa ikan laut dan ukuran kemasan pada produk ARZA, pada tanggal 7 April 2020

“ARZA memang memiliki beberapa varian rasa dan gramatur yang bervariasi juga. Ada rasa original, rasa pedas, rasa ikan laut. Juga setiap rasa tersebut masing-masing terdapat tiga variasi kemasan gramatur mulai 250 gram, 175 gram, dan 100 gram. Akan tetapi pada awal kita memproduksi hanya membuat kemasan kecil yang kami stor ketoko-toko dengan harga ecer Rp 1000,-. Lambat laun kami menyesuaikan permintaan pasar dengan membuat kemasan yang seperti sekarang ini”¹⁴.

2. Keistimewaan

Berwirausaha merupakan salah satu upaya yang dapat menjadikan jalan keluar dari permasalahan krisis ekonomi, banyak cara yang dilakukan dalam berwirausaha, misalnya mengolah barang mentah menjadi produk ataupun barang setengah jadi menjadi suatu produk yang mempunyai nilai jual yang cukup tinggi sehingga dapat dinikmati para konsumen.

Dalam produk ARZA Intip Khas Kota Wali bapak Nuzulul Miftah menciptakan suatu hasil atau produk yang memiliki nilai jual yang relatif cukup tinggi. Untuk menjadi nilai jual yang cukup tinggi terdepan maka kita harus dapat berinovasi dan diukur sesuai objek pasar atau konsumen. Selain itu sebuah produk jika

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Nuzulul, Selaku pemilik Rumah ARZA pada tanggal 7 April 2020, Pukul 13.00 WIB.

ingin memiliki nilai jual yang tinggi harus memiliki keistimewaan tertentu sebagai pembeda dengan produk-produk yang lain.

Dari beberapa wawancara dengan konsumen, pelanggan maupun pemilik Rumah ARZA sendiri. Oleh pemili ARZA menyebutkan produk ARZA memiliki beberapa keunikan dari produk kerak nasi yang lain :

“Adapun keistimewaan ARZA dibanding dengan produk-produk lain diantaranya adalah: ARZA merupakan cemilan jadul dengan konsep kekinian, ARZA memiliki varian rasa yang memanjakan pelanggan, ARZA juga memiliki varian packing atau gramatur yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen, ARZA menggunakan pengawet alami, dalam proses produksi ARZA sangat menjaga kebersihan dan kehygienisan hasil produksi, ARZA memiliki takaran bumbu yang pas sehingga menghasilkan cita rasa yang istimewa, Harga ARZA lebih terjangkau untuk semua kalangan, kemasan ARZA lebih praktis dan efisien”.¹⁵

Hal ini pun sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh konsumen ARZA yang menyebutkan :

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Nuzulul, Selaku pemilik Rumah ARZA pada tanggal 7 April 2020, Pukul 13.05 WIB.

“produk ARZA kok rasanya pas selera saya, dan waktu saya pulang ke tegal pun masih aman di konsumsi sampai beberapa bulan malah. lebih praktis, aman kemasanya juga, tetep renyah dan bentuknya tidak besar bundar seperti yang di jual biasanya lebih mudah di konsumsi pokoknya dan tidak ribet”.¹⁶

Sedangkan dari segi harga menurut pelanggan ARZA menyebutkan :

“Untuk harga saya rasa masih terjangkau mbak, buktinya saya ya masih bisa menjualnya kembali meskipun tanpa ikut harga grosir dengan ketentuan harus beli atau stok banyak begitu”.¹⁷

Berdasarkan data dari hasil wawancara dengan beberapa pihak tersebut maka produk ARZA Intip Khas Kota Wali memiliki beberapa keistimewaan dibanding dengan produk-produk lain, antara lain keistimewaan yang dimiliki ARZA Intip Khas Kota Wali adalah:

- a. ARZA Intip Khas Kota Wali cemilan jadul dengan konsep kekinian.
- b. ARZA Intip Khas Kota Wali memiliki varian rasa yang memanjakan pelanggan

¹⁶ Wawancara dengan ibu Ervina, Selaku konsumen produk ARZA pada tanggal 12 April 2020, Pukul 15.00 WIB.

¹⁷ Wawancara dengan bapak Afif , Selaku pelanggan produk ARZA pada tanggal 15 April 2020, Pukul 13.00 WIB.

- c. ARZA Intip Khas Kota Wali varian packing atau gramatur yang sesuai dengan konsumen
- d. ARZA Intip Khas Kota Wali menggunakan pengawet alami
- e. ARZA Intip Khas Kota Wali menjaga kebersihan dan kehygienisan.
- f. ARZA Intip Khas Kota Wali memiliki takaran bumbu yang pas, sehingga menghasilkan cita rasa yang istimewa.
- g. Harga ARZA Intip Khas Kota Wali lebih terjangkau untuk semua kalangan
- h. Kemasan ARZA Intip Khas Kota Wali lebih praktis dan efisien.

3. Kinerja

Kinerja perusahaan merupakan suatu tingkat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi dalam suatu periode operasional yang dibandingkan dengan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja perusahaan antara lain dilihat dari data keuangan yang dihasilkan dalam suatu periode tertentu. Kinerja UKM mengalami fluktuasi dengan adanya peningkatan perekonomian. Hal ini mensyaratkan bahwa perusahaan yang mampu meningkatkan kinerjanya akan bertahan dan tumbuh dalam lingkungan usaha yang kompetitif.

Selain itu mutu kinerja dapat dilihat dari bagaimana suatu perusahaan atau lembaga ini menerapkan sistem serta aturan dalam bekerja. Dalam hal ini rumah ARZA

melakukan sistem penjadwalan sebagai bagian dari rangkaian produksi dalam produknya. Seperti yang telah di kemukakan oleh pemilik Arza bapak Nuzulul bahwa:

“untuk kinerja yang kami terapkan di rumah ARZA kaitannya dengan proses produksi, kami melakukan penjadwalan produksi mbak”.¹⁸

Sedangkan dari karyawan di Rumah Arza yakni ibu Imroat selaku bidang produksi menyatakan :

“Hal ini dilakukan agar produk kami lebih mudah dalam pengecekan. Terlebih lagi produk kami adalah produk makan yang ada tanggal kadaluarsanya. selain itu dari proses pembuatan kerak nasi atau intip sendiri memakan waktu yang cukup lama sekitar 3 sampai 4 hari bersih sudah kemasan. jadi karyawan nanti menyesuaikan jadwal produksi, namun untuk setiap harinya kita selalu ada stok barang mbak”.¹⁹

Dari wawancara tersebut terkait kinerja yang di terapkan oleh oleh Rumah ARZA ini ternyata menggunakan sistem penjadwal produksi, hal ini dilakuakn agar lebih mudah dalam pemantauan proses produksi maupun pengecekan barang.

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Nuzulul, Selaku pemilik Rumah ARZA pada tanggal 7 April 2020, Pukul 13.10 WIB.

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Imroat, Selaku karyawan Rumah ARZA pada tanggal 12 April 2020, Pukul 14.00 WIB.

4. Kesesuaian

Suatu produk yang dijual kepada masyarakat, biasanya dikenal melalui mereknya. Tanpa merek, orang akan sulit mengenal apalagi mencoba membelinya. Karena nama yang dikenal dengan “merek” merupakan sarana penting untuk dikenal konsumen. Jadi, seyogianya merek atau brand adalah suatu nama (istilah), bentuk (design), lambang (logo), atau gabungan semua unsur-unsur tersebut, yang diharapkan merupakan ciri suatu barang atau jasa. Ciri khas tersebut diharapkan akan membedakan barang atau jasa tersebut dari produk-produk milik pesaing.

Jadi, merek atau brand adalah suatu petunjuk berupa nama suatu produk yang mengidentifikasikan agar produk tersebut dapat dikenal oleh konsumen. Merek tersebut bisa dalam bentuk logo atau lambang maupun nama yang mudah diingat oleh konsumen. Penentuan merek dengan nama maupun lambang atau logo merupakan keputusan yang perlu dipikirkan secara masak agar merek tersebut mudah dikenal dan mudah diingat konsumen. Akan tetapi, jangan lupa, bahwa brand suatu produk akan diingat konsumen bila mempunyai mutu baik.

Untuk menjaga kesesuaian disegala sisi yang berkaitan dengan ARZA Intip Khas Kota Wali, bapak Nuzulul Miftah memberikan penjelasannya bahwa:

“Dalam mengenalkan mereknya disesuaikan produk yang dijual. Nama atau merek ARZA Intip Khas Kota Wali di ambil dari bahasa arab dan kata Intip Khas Kota Wali dimaksudkan bahwa berasal dari Kota Wali Demak”.²⁰

Selain itu kemasan ARZA intip khas Kota Wali juga disesuaikan dengan kebutuhan pasar, terdapat penjelasan komposisi, tanggal kadaluwarsa, pilihan rasa, pilihan gramaturnya dan lain-lain. Dimaksudkan sebagai penjelasan konsumen agar tidak salah dalam memilih produk. Selain dari produk kesesuaian diciptakan oleh Rumah ARZA pada penawaran harga terhadap konsumennya. Hal ini pun dijelaskan oleh bapak rohiin karyawan ARZA yang menyebutkan :

“Pertama kita punya sistem penawaran harga ritel atau biasanya kita gunakan untuk konsumen/ pembeli dalam jumlah sedikit. Dalam hal ini pembelian atau pemesanan di bawah kapasitas 50 pack untuk satu varian rasa saja. Sedangkan harga partai atau grosir ini kita peruntukan untuk para distributor, agen, atau pembeli yang memesan atau membeli dalam jumlah besar, yakni

²⁰ Wawancara dengan Bapak Nuzulul, Selaku pemilik Rumah ARZA pada tanggal 2 April 2020, Pukul 11.00 WIB.

diatas 50 pack produk per satu varian rasa mbak”²¹.

5. Daya tahan

Pada dasarnya Setiap produk sudah tentu memiliki daya tahan baik jangka panjang ataupun pendeknya tergantung pada barang atau produk tersebut. Produk yang memiliki jangka daya tahan lama berkesinambungan dengan barang-barang non konsumtif sedangkan produk-produk yang memiliki daya tahan lebih pendek biasanya berkesinambungan dengan produk konsumtif. Lebih-lebih produk-produk konsumtif yang tanpa menggunakan bahan pengawet non alami. Seperti halnya ARZA Intip Khas Kota Wali yang selama ini menggunakan bahan pengawet alami, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Imroat bahwa:

“Bahan baku yang dibutuhkan seperti yang sudah kita cantumkan pada kolom komposisi didalam kemasan produk antara lain : nasi, minyak nabati, tepung tapioka, garam, penyedap rasa, bawang putih, rempah-rempah, dan pengawet alami”²².

jadi bila dibandingkan dengan produk-produk yang menggunakan bahan pengawet

²¹ Wawancara dengan Bapak Rohimin, Selaku pemilik Rumah ARZA pada tanggal 4 April 2020, Pukul 10.00WIB.

²² Wawancara dengan Ibu Imroat, Selaku karyawan Rumah ARZA pada tanggal 12 April 2020, Pukul 14.00 WIB.

non alami atau kimawi tentunya terdapat perbedaan jangka ketahanannya.

Untuk lebih mengoptimalkan daya tahan produk bisa tahan lama, maka ARZA Intip Khas Kota Wali menggunakan cara sterilisasi produk tanpa tersentuh tangan langsung.²³ Dengan cara tersebut lebih efektif karena dapat bertahan lebih lama. Jangka atau waktu kadaluwarsa ARZA Intip Khas Kota Wali hingga 4 bulan. Berhubung ARZA Intip Khas Kota Wali adalah produk makanan ringan yang sangat rentan dengan pecah jadi packing ARZA Intip Khas Kota Wali memakai kualitas plastik standar yang digunakan oleh UMKM pada umumnya agar meminimalisir terjadinya kerusakan.

6. Keandalan

Keandalan mempunyai arti kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu tertentu. Keandalan adalah kemungkinan produk untuk tidak berfungsi pada periode waktu tertentu. Yang intinya reliabilitas (kepercayaan) adalah saat seluruh Informan percaya bahwa pelayanan.

Keandalan bagi ARZA Intip Khas Kota Wali merupakan bagian yang juga sangat penting, pasalnya didunia bisnis keandalan sebuah produk dan perusahaan

²³ Observasi, pada proses produksi di Rumah ARZA , pada tanggal 12 April 2020.

sangat mempengaruhi berbagai aspek. Begitu juga ARZA Intip Khas Kota Wali selalu menerapkan keandalan disemua sektor, sumber daya manusia, sarana prasarana, baik pra produksi, proses produksi, pasca produksi.

Oleh karena itu, bapak Nuzulul Miftah selaku pemilik di Rumah Arza selalu menginstruksikan kesemua karyawan-karyawannya untuk menjaga mutu kualitas produknya. Dalam bidang produksi misalnya, beliau sering mengontrol hasil-hasil produksi dan apabila ada yang reject tidak boleh diloloskan sebagai bagian *Quality Control*, dan memberikan peringatan atau teguran secara bertahap bagi karyawan-karyawan yang bekerja tidak sesuai *Standar Operasional Prosedur* atau yang melakukan kesalahan-kesalahan dalam melakukan job deskripsinya. Demi menjaga kehandalan mutu.²⁴ Selain itu berdasarkan wawancara dengan karyawan di Rumah ARZA juga mendukung bahwa :

“Beliau bapak Nuzulul selaku pemilik rumah ARZA selalu melakukan pengontrolan selama pekerjaan karyawan berlangsung dan evaluasi jika ada kekurangan”.²⁵

²⁴ Observasi di Rumah ARZA , pada tanggal 2 April 2020.

²⁵ Wawancara dengan Ibu Imroat, Selaku karyawan Rumah ARZA pada tanggal 4 April 2020, Pukul 14.00 WIB.

7. Mudah diperbaiki

Pada dasarnya semua produk ada yang dapat diperbaiki dan ada yang tak dapat diperbaiki. Yang dapat diperbaiki secara umum termasuk peralatan, baik alat rumah tangga, teknologi, media, sarana umum dan lain sebagainya. Sedangkan yang tak dapat diperbaiki secara garis besar adalah berupa minuman atau makanan. Namun ada sebagian produk makanan atau minuman yang tidak dapat diperbaiki. Seperti roti, kue, kerupuk, jika sudah gagal produk maka masuk kategori produk reject, yang akhirnya tidak memiliki nilai jual seperti yang diharapkan.

Begitu dengan ARZA Intip Khas Kota Wali termasuk kategori produk yang tak diperbaiki, jika sudah gagal produk maka tidak terpakai. Contoh kecil, jika dalam proses produksi ARZA Intip Khas Kota Wali ada yang gosong atau bahan baku yang tidak sesai, atau jika racikan bumbunya kurang pas maka akan menjadi produk gagal.²⁶

Oleh karena itu dalam proses produksi ARZA Intip Khas Kota Wali, peran seorang *quality control* sangatlah penting. Sebab, mereka harus memastikan jika *defective goods* yang ada jumlahnya kurang dari 1% dari total produksi. Langkah paling awal adalah dengan melakukan pemeriksaan pre-

²⁶ Observasi pada proses produksi di Rumah ARZA , pada tanggal 12 April 2020.

produksi. Maksudnya adalah bagian *quality control* harus memastikan jika bahan baku utama pembuatan produk merupakan bahan terbaik dan terpilih. Hindari penggunaan bahan yang kurang baik agar produksi menjadi lebih maksimal.

Selain bahan baku, pihak *quality control* juga wajib melakukan pengontrolan dan pengawasan terhadap alat-alat produksi. Mereka harus memastikan semuanya berjalan baik, tidak ada kerusakan yang membuat proses produksi terganggu.

8. Gaya

Desain atau gaya produk merupakan pembahasan mengenai bidang pemasaran yang sangat penting. Di jaman modern ini, produk tidak hanya dilihat dari fungsinya saja namun dari estetika desain produk tersebut. Oleh karenanya, ARZA Intip Khas Kota Wali sudah memiliki desain yang cukup lumayan. Bagi bapak Rohimin selaku bagian marketing beliau menegaskan:

“Desain produk yang baik bertujuan untuk membuat pengguna merasa nyaman, aman dan mendapatkan manfaat saat menggunakan produk tersebut. Jadi berkaitan dengan aspek bagaimana pengguna akan berinteraksi dengan produk tersebut, apakah merasa nyaman, aman, mudah digunakan, memberikan solusi dan manfaat atas masalah pengguna, sehingga bisa memberi dampak positif secara

emosional atau kepuasan konsumen akan terbayar”.²⁷

Selain dari paparan Bapak Rohimin, penulis melakukan pengamatan dan mendiskripsikan bahwa penampilan produk yang simple, praktis, dan aman untuk dijadikan oleh-oleh, hantaran, ataupun dikonsumsi pribadi membuat produk ini pas dan cocok. Serta dari desain sendiri tetap elegan, ceria, dan menarik dan tidak meninggalkan jati diri produk.²⁸

Secara umum tujuan desain ARZA Intip Khas Kota Wali bertujuan menghasilkan produk berkualitas yang mempunyai nilai jual yang tinggi, untuk menghasilkan produk yang tren pada masanya sesuai kebutuhan konsumen, membuat produk seekonomis mungkin tanpa mengurangi nilai jual, kualitas dan manfaat produk tersebut, serta meningkatkan pangsa pasar dan menargetkan segmen pasar baru. Selain itu desain ARZA Intip Khas Kota Wali dikonsepsi sedemikian rupa berfungsi sebagai identitas produk, menjadi pelindung produk, menambah nilai jual produk.

²⁷ Wawancara dengan Bapak Rohimin, selaku pemilik Rumah ARZA pada tanggal 13 April 2020, Pukul 10.00 WIB.

²⁸ Observasi pada desain produk ARZA, pada tanggal 2 April 2020

9. Rancangan

Perancangan dan pembuatan suatu produk baik yang baru atau yang sudah ada merupakan bagian yang sangat besar dari semua kegiatan diferensiasi yang telah ada. Kegiatan ini didapat dari persepsi tentang kebutuhan manusia, kemudian disusul oleh penciptaan suatu konsep produk, perancangan produk, pengembangan dan penyempurnaan produk, dan diakhiri dengan pembuatan dan pendistribusian produk tersebut.

Di dalam suatu produk yang akan dikembangkan, tiap-tiap elemen suatu produk mempunyai fungsi-fungsi sendiri. Diantara fungsi-fungsi satu dengan yang lain terkadang ada saling terkait, sehingga suatu fungsi komponen akan menentukan fungsi komponen lainnya. Oleh karenanya bapak Nuzulul Miftah sebagai pemilik ARZA Intip Khas Kota Wali dalam merancang sebuah usaha atau produknya tentu tidak bisa sendiri secara otomatis pasti membutuhkan beberapa elemen dan komponen-komponen terkait. Seperti yang telah dijelaskan dalam visi dan misi Ruamah Arza, maka sebelum merancang ARZA Intip Khas Kota Wali pastilah perlu konsep yang matang, yang kemudian membuat sebuah rancangan yang sesuai dengan konsep tersebut. Dan dikembangkan melalui beberapa tahapan eksperimen supaya tercipta sebuah produk yang baik dan sempurna sebelum produk tersebut

didistribusikan atau dijual belikan dipasaran. Dari situ akan menghasilkan sebuah *quality product* yang dipercaya oleh konsumen.

C. Analisis Data Penelitian

1. Strategi Diferensiasi Produk ARZA

Analisis data penelitian merupakan cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian. Atau definisi lain dari analisis lain dari analisis data yakni kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data hasil dari penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan dalam mengambil kesimpulan.

Oleh karenanya data hasil penelitian di ARZA intip khas Kota Wali yang sudah peneliti kumpulkan tentu masih perlu tahapan berikutnya yaitu analisis data supaya data tersebut di olah menjadi sebuah informasi yang baik dan bermanfaat bagi peneliti maupun pihak-pihak terkait. Adapun data-data yang perlu peneliti olah sebagai bahan analisa baik yang kami dapatkan dari hasil observasi, dokumentasi, maupun wawancara adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2. Strategi Diferensiasi Produk yang digunakan produk ARZA

Variable Diferensiasi Produk	Produk Arza
1. Bentuk	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Terdapat pilihan gramatur ukuran sesuai pesanan pelanggan / pasar. ➤ Bentuk yang lebih mudah dikonsusi karena pipih tipis namun padat dan tidak mengurangi rasa khas intipnya. ➤ Tekstur lebih rata namun tetap renyah.
2. Keistewaan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memiliki varian rasa yang khas intip Kota Demak ➤ Dikemas dengan standar plastic ➤ Non pengawet berbahan kimia ➤ Harga yang terjangkau baik grosir atau eceran
3. Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Terdapat penjadwalan dalam setiap proses produksi .
4. Kesesuaian	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dengan adanya perbedaan harga grosir dan atau harga ecer maka produk menyesuaikan dengan kemampuan daya beli konsumen atau pelanggan dalam segmen pasar. ➤ Adanya kemasan dalam ukuran gramatur dan varian rasa yang bervariasi juga salah satu strategi yang di buat produk arza untuk dapat menjangkau selera pasar.

5. Daya Tahan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Untuk produk intip Arza sendiri masa kadaluarsa berlaku sampai kurang lebih 4 bulan lamanya. Keterangan kadaluarsa selalu di sertakan oleh produsen pada kolom expired di kemasan produk
6. Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Penjaminan pengiriman brang aman, karena selalu di cek ulang sebelum dikirim. ➤ Ketepatan dalam setiap racikan bumbu sehingga memberikan citarasa yang khas. ➤ Ketelitian dalam proses pengemasan intip pada proses packing pembungkusan, agar sesuai dengan ukuran gramatur kemasan yang di pesan/di inginkan.
7. Mudah diperbaiki	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Untuk produk makan memang cukup susah untuk diperbaiki jika sudah menjadi produk jadi/matang, namun pada intip arza ini selalu melakukan pengecekan sebelum di distribusikan atau dikirim ke konsumen maupun kepelanggannya. Agar kualitas produk selalu terjamin
8. Gaya	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Penampilan produk yang simpel, praktis, dan aman untuk dijadikan oleh – oleh, hantaran, atau pun dikonsumsi pribadi membuat produk ini pas dan cocok disegala moment. ➤ Desain merk yang ceria namun tetap terkesan elegan tidak mengurangi nilai jati diri produk sebagai makan khas yang klasik namun menarik

9. Rancangan	<p>► Sesuai dengan visi misi rumah Arza, produk ini dirancang dengan wajah mengikuti konsumen pada zamannya. Bukan hanya sekedar sebuah camilan khas kota yang klasik dengan market yang terbatas, namun kini camilan klasik khas kota ini pun dapat di nikmati oleh semua kalangan dengan jangkauan yang tak terbatas marketnya.</p>
--------------	---

Pertama berkaitan dengan bentuk produk ARZA Intip Khas Kota Wali memiliki bentuk yang unik seperti bentuk intip atau kerak nasi pada umumnya dan ARZA Intip Khas Kota Wali memiliki rasa serta gramatur yang bervariasi yang disesuaikan dengan pilihan para pecintanya. Selain itu bentuk packing ARZA Intip Khas Kota Wali yang efektif, efisien menggunakan *Plastik ziplock standing pouch* dapat mempermudah konsumen dalam melihat isi serta menambah daya tarik.

Jadi, bila dilihat dari bentuk dan konsep packingnya ARZA Intip Khas Kota Wali dibandingkan dengan beberapa produk yang sudah ada dipasaran maka secara umum ARZA Intip Khas Kota Wali termasuk memiliki difrensiasi dan memiliki nilai lebih. Hal ini dapat dilihat dari tabel yang ada. Artinya, ARZA Intip Khas Kota Wali lebih unggul dibanding produk lain. Karena ARZA Intip Khas Kota Wali lebih memiliki keunggulan-keunggulan yang tidak dimiliki

oleh produk lain. Seperti kemasannya yang berbeda dengan produk lain, ARZA menggunakan *Plastik ziplock standing pouch* yang memiliki standar kemasan untuk makanan. Selain itu jika dilihat dari desainnya ARZA lebih memberikan kesan istimewa. Dari produknya sendiri ukurannya lebih kecil dari yang dipasaran, lebih rata dan renyah, serta lebih mudah dikonsumsi dengan volume yang tipis namun padat berisi.

Kedua dalam dunia berbisnis jika kita menyajikan sebuah produk terhadap konsumen, tentu harus memiliki keistimewaan tersendiri agar produk tersebut memiliki nilai jual seperti yang kita harapkan. Melihat data yang saya peroleh bahwa ARZA Intip Khas Kota Wali termasuk produk yang memiliki keistimewaan tersendiri karena mengangkat tema cemilan zaman old intip atau juga dapat disebut kerak nasi yang dikemas atau dibranding secara kekinian. Dengan desain serta kemasan yang lebih elegan, kemudian dilengkapi perijinan dagang yang dimaksudkan juga agar memiliki tempat dan mudah diterima oleh semua lapisan masyarakat. Jika sebuah produk sudah diterima dan dipercaya oleh masyarakat atau konsumen maka secara otomatis ARZA akan memiliki nilai lebih dihadapan para konsumen. Kini ARZA sudah mendapatkan tempat yang ditandai dengan siklus grafik penjualan yang semakin meningkat

perbulannya. Sejak bulan januari 2019 hingga sekarang.

Ketiga perusahaan dapat dikatakan benefit sudah tentu kinerja para pegawai maupun karyawannya sangat bagus. Hal ini dilakukan oleh ruah ARZA dengan membuat sistem penjadwalan dalam proses produksinya. Yang mana dengan sistem penjadwalan tersebut baik pemilik maupun karyawan dapat terorganisir. Dan sesuai dengan mutu kinerja bahwa suatu produk jika ingin unggul maka produk tersebut harus dapat menampilkan karakteristik dari produk tersebut. Oleh karenanya dibutuhkan timeing dalam produksi tersebut. Agar hasil produksi diharapkan dapat maksimal dan dapat memenuhi selera konsumen sehingga produk dapat unggul.

Keempat sebuah produk harus sesuai dengan apa yang ditawarkan pada konsumen baik merek, *tagline*, komposisi, tanggal kadaluwarsa, serta karakter agar pelanggan juga dapat memahami saat akan membelinya, selain itu hal tersebut dapat menjadikan ciri atau karekter pembeda dengan produk-produk yang lain. ARZA intip khas Kota Wali pun termasuk kategori produk yang memiliki kesesuaian seperti apa yang sudah dipaparkan diatas tadi. Dimana produk ARZA berusaha untuk menjangkau semua kalangan, dari harga produk ARZA cukup menjangkau baik itu dari harga partai maupun harga ritel yang di tawar kan. Selain itu produk ini juga menawarkan varian dan

ukuran gramatur kemasan yang dapat di pesan atau disesuaikan dengan kebutuhan daya beli konsumennya.

Kelima berkaitan dengan daya tahan produk tentu sangat berbeda-beda. ARZA intip khas Kota Wali memiliki daya tahan yang relatif pendek karena ARZA intip khas Kota Wali tidak menggunakan bahan pengawet buatan (non alami) melainkan menggunakan pengawet alami untuk menjaga cita rasa. Jadi produk ARZA ini hanya bertahan dalam kurun waktu sekitar 4 bulan dari proses pengemasan produk. Meskipun demikian rumah ARZA selalu mencantumkan kode tanggal kadaluarsa produknya.

Keenam ARZA Intip Khas Kota Wali merupakan produk makanan ringan yang tentan dengan pecah, ataupun perubahan rasa. dalam menjaga keandalan sebuah produk, ARZA intip khas Kota Wali selalu melakukan *quality control* baik disektor produksi, *packing*, maupun *marketing*. Jika ARZA intip khas Kota Wali menjadi produk yang handal secara otomatis konsumen akan semakin percaya.

Ketujuh ARZA intip khas Kota Wali bukan termasuk produk yang mudah diperbaiki karena ARZA intip khas Kota Wali merupakan kategori produk makanan ringan. Apabila sudah melewati masa kadaluarsa atau terjadi kerusakan. Pada umumnya semua produk makanan yang prosesnya melalui penggorengan akan sulit

untuk diperbaiki. Namun dengan adanya selalu dilakukan pengecekan sebelum pengiriman barang ini untuk meminimalisir terjadinya hal-hal yang tidak di inginkan dan mengecewakan konsumen.

Kedelapan melihat gaya desain ARZA intip khas Kota Wali yang begitu khas dan berkarakter yang dikonsep sedemikian rupa. Akan tetapi masih butuh perbaikan, karena dari produk kemasan ARZA intip khas Kota Wali desain yang ditawarkan oleh Rumah ARZA intip khas Kota Wali masih membingungkan konsumen pasalnya varian rasa dan ukuran masih dalam satu desain.

Kesembilan berkaitan dengan rancangan, bapak Nuzulul Miftah menjelaskan panjang lebar dalam merancang ARZA intip khas Kota Wali. Penjelasan tersebut yang pada intinya sebuah produk sebelum dirancang, seorang pengusaha harus memiliki ide yang dituangkan kedalam konsep yang matang serta dirancang sebaik mungkin supaya dalam proses produksi menjadi produk yang baik agar memiliki nilai jual tinggi serta dapat diterima oleh konsumen.

Dari strategi diferensiasi produk yang telah dideskripsikan melalui penerapan dimensi diferensiasi produk pada produk ARZA tersebut telah di jelaskan bahwa produk ARZA mempunyai keunikan dan pembeda dari produk kerak nasi yang lain. Hal ini dijelaskan dari beberapa hasil wawancara dengan pemilik, konsumen,

ataupun pelanggan. Dari hal tersebut produk ARZA memang berpotensi untuk bisa melakukan keunggulan bersaing. Namun sebelumnya kita perlu mengetahui karakteristi dari produk yang mampu melakukan keunggulan bersaing.

2. Keunggulan Bersaing Terhadap Produk ARZA

Menurut Fandy karakteristik produk dapat dikatakan memenuhi keunggulan bersaing adalah :²⁹

- a. Kompetensi Inti: Keunggulan bersaing merupakan hal khusus dan unik yang dimiliki atau dilakukan perusahaan yang memberinya kekuatan untuk mengalahkan pesaing. Pada produk ARZA setelah dilakukan observasi tentang penerapan strategi diferensiasi produknya. Terdapat kompetensi inti yang mana kompetensi inti dari produk ARZA ini adalah pada varian rasa dan varian kemasan ukuran serta bahan yang digunakan oleh produk ARZA.
- b. Menciptakan Persaingan yang Tidak Sempurna: Pada hakikatnya keunggulan bersaing diperoleh dengan menciptakan persaingan yang tidak sempurna. Pemasar dapat memperoleh keunggulan bersaing dengan jalan beralih atau menghindari pasar persaingan sempurna.

²⁹ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*, (Yogyakarta: J & J Learning, 2000), Hlm. 11-13.

Melalui terciptanya keunggulan dalam distribusi, maka perusahaan lain akan sulit masuk pasar. Dengan demikian, konsep keunggulan bersaing berlawanan dengan model ekonomi persaingan sempurna. Pada produk ARZA ini pemasaran yang dilakukan masih menggunakan persaingan sempurna yakni melalui online dan off yang dikerjakan perusahaan sendiri. Meskipun terdapat kerjasama dengan pihak ketiga, namun besar kemungkina produk untuk dapat di saingi.

- c. Berkesinambungan: Keunggulan bersaing ini harus selalu bersifat kesinambungan. Keunggulan bersaing yang baik adalah yang tidak mudah ditiru oleh pesaing. Memang hal ini sangat sulit dilakukan, tetapi bila berhasil maka kesuksesan perusahaan dapat bertahan lama. Dari beberapa indikator dimensi diferensiasi produk memang produk ARZA bisa dikatakan unggul mkanran terdapat keunikan atau perbedaan dari produk lain. Namun produk ARZA adalah produk makan kuliner yang bisa ditiru oleh pesaingnya. Oleh sebab itu dibutuhkan inovasi lebih dan kajian lebih dalam tentang produk agar supaya pesaing sulit untuk meniru produk ARZA tersebut.
- d. Kesesuaian dengan Lingkungan Eksternal: Keunggulan bersaing dapat diraih dengan pemenuhan kebutuhan dan

keinginan pasar secara lebih baik. Apa yang dilakukan suatu perusahaan dapat menjadi keunggulan atau kelemahan tergantung pada permintaan lingkungan eksternal, karena lingkungan eksternal bisa merupakan peluang sekaligus ancaman bagi setiap perusahaan. Untuk produk ARZA sendiri telah berusaha untuk melakukan penyesuaian dengan pasar. Hal ini dilakukan dari mulai legalitas, penawaran harga, inovasi produk.

- e. Laba yang Lebih Besar daripada Laba Rata-Rata dalam Industri: Sasaran akhir keunggulan bersaing adalah untuk memperoleh laba yang lebih besar daripada laba rata-rata. Porter menyatakan bahwa sasaran keunggulan bersaing adalah untuk menciptakan posisi yang *profitable* dan *sustainable* guna mengatasi kekuatan-kekuatan yang menentukan persaingan suatu industri. Untuk besarnya laba yang diperoleh oleh Rumah ARZA tersebut bisa dilihat dari grafik penjualan yang mengalami peningkatan secara terus menerus sampai bulan februari tahun 2020. Namun untuk laba rata-rata untuk ukuran industri masih terbilang belum besar. Karena Rumah ARZA sendiri masih merupakan unit mikro usaha kecil.

Sedangkan perusahaan dikatakan mempunyai keunggulan kompetitif jika perusahaan tersebut melakukan yang lebih

baik dari pada pesaingnya, misalkan menemukan produk baru: memberikan kualitas yang terbaik, harga yang paling rendah, layanan pelanggan yang terbaik, atau mempunyai teknologi pintas yang baik.³⁰

Menurut Kotler keunggulan bersaing adalah suatu keunggulan di atas pesaing yang diperoleh dengan menawarkan nilai lebih kepada konsumen, baik melalui harga yang lebih rendah atau menyediakan lebih banyak manfaat yang banyak mendukung penempatan harga yang lebih mahal.

Dalam upaya mempertahankan produknya dari persaingan pasar, produk ARZA ini mempunyai keunikan tersendiri dalam mengemas produk. Ada hal yang menarik dari produk ini yakni terdapat beberapa varian rasa yaitu rasa original, rasa pedas dan rasa ikan laut. hal ini merupakan salah satu upaya untuk mempertahankan produk dalam pasaran. Terbukti dengan adanya varian rasa ini omset penjualan per tahun terus meningkat.

Suatu perusahaan akan terus berkembang apabila perusahaan tersebut berbenah dengan produk-produk yang dijual. Dengan melihat banyak konsumen yang tertarik maka produk perusahaan AZHA membuat kemasannya menjadi lebih banyak mulai dari ukuran sedang sampai yang besar

³⁰ Dadang Munandar, *Relationship Marketing (strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing)*, (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), Hlm. 115-118

dengan harga yang variatif pula. Untuk meningkatkan keunggulan dalam bersaing maka perusahaan membuat produk beda dari yang lain agar istimewa. Keistimewaan tersebut adalah produk lama yang diolah menjadi kekininan, mulai dari cita rasa yang berbeda dan kemasan unik untuk menarik para konsumen.

