

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subjek Penelitian

1. Logo *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak



Gambar 4.1

Logo produk home industry JENI-NS Kabupaten Demak

Sumber : Dokumentasi peneliti

2. Profil *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak

- | | | |
|----|--------------------------|--|
| a. | Nama <i>Brand/</i> Merek | : JENI-NS |
| b. | Nama Pemilik | : Ibu Misnaena |
| c. | Nomor HP | : 081326795974 |
| d. | Alamat <i>E-mail</i> | : misnaena17@gmail.com |
| e. | Tahun Berdiri | : 1973 |
| f. | Alamat Usaha | : Desa Brambang RT 01 RW 03
Kecamatan Karangawen
Kabupaten Demak |
| g. | Kriteria Usaha | : <i>Home industry</i> |
| h. | Jenis Produk | : Produksi makanan kering |
| i. | Jumlah Karyawan | : 13 Orang |

3. Sejarah *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak

Usaha *home industry* JENI-NS Kabupaten Demak berdiri pada tahun 1973 yang didirikan oleh pasangan suami istri yang bernama bapak Nagung dan Ibu Sa'diyah. Bapak Nagung dan Ibu Sa'diyah merupakan warga yang baru pindah dari kota Cirebon ke kota Demak yang tepatnya di Desa Brambang RT 01 RW 03 Kecamatan Karangawen Kabupaten Demak. Awal mula usaha tersebut didirikan karena ingin mencoba membuka peluang usaha makanan kecil-kecilan dengan menggunakan alat yang seadanya. Usaha ini memproduksi makanan kering seperti kue kacang, kue satelit. Pada saat itu usaha ini menggunakan sistem menjual produk secara langsung dengan menawarkan produk ke warga

setempat dan menitipkan prodak ke warung-warung atau pasar tradisional. Setelah beberapa waktu, usaha ini memiliki karyawan. pada tahun 1984-1988 usaha ini sempat berhenti berproduksi, kemudian pada tahun 1989 usaha ini mencoba membuka kembali dengan produk yang sama dan berjalan hingga sekarang. Pada tahun 2010 Bapak Nagung meninggal dunia, oleh karena itu usaha tersebut dilanjutkan oleh anaknya yang bernama Ibu Misnaena. Saat di jalankan oleh Ibu Misnaena usaha tersebut menambah produk baru yaitu kue bolu, dan kue wijen manis. *Home industry* JEN-NS merupakan usaha keluarga. Oleh karena itu seluruh karyawan *home industry* JENI-NS adalah saudara.¹

4. Letak Geografis *Home industry* JENI-NS Kabupaten Demak

Untuk wilayah *home industry* JENI-NS bertempat di Desa Brambang RT 01 RW 03 Kecamatan Karangawen Kabupaten Demak, *home industry* ini terletak ditengah-tengah perkampungan sehingga tidak mengganggu kegiatan masyarakat sekitar, saat produksi/ proses pembuatan berlangsung.

- a) Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Grobogan
- b) Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Pundenarum Dan Desa Sido Rejo
- c) Sebelah barat berbatasan dengan Desa Bumirejo
- d) Sebelah utara berbatatasan dengan Kecamatan Guntur



¹Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 5 Januari 2022, Wawancara 1, Transkrip.



Gambar 4.2

Lokasi *Home Industry* JENI-NS²

Sumber : Dokumentasi peneliti

5. Struktur Organisasi *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak

Untuk berjalannya organisasi dalam menjalankan sebuah usaha, maka perlu adanya penyusunan struktur guna memperlancar jalur komunikasi dan pembagian tugas dalam operasional usaha, dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi yang diinginkan usaha. Adapun struktur organisasi *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.3

Struktur Organisasi *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak

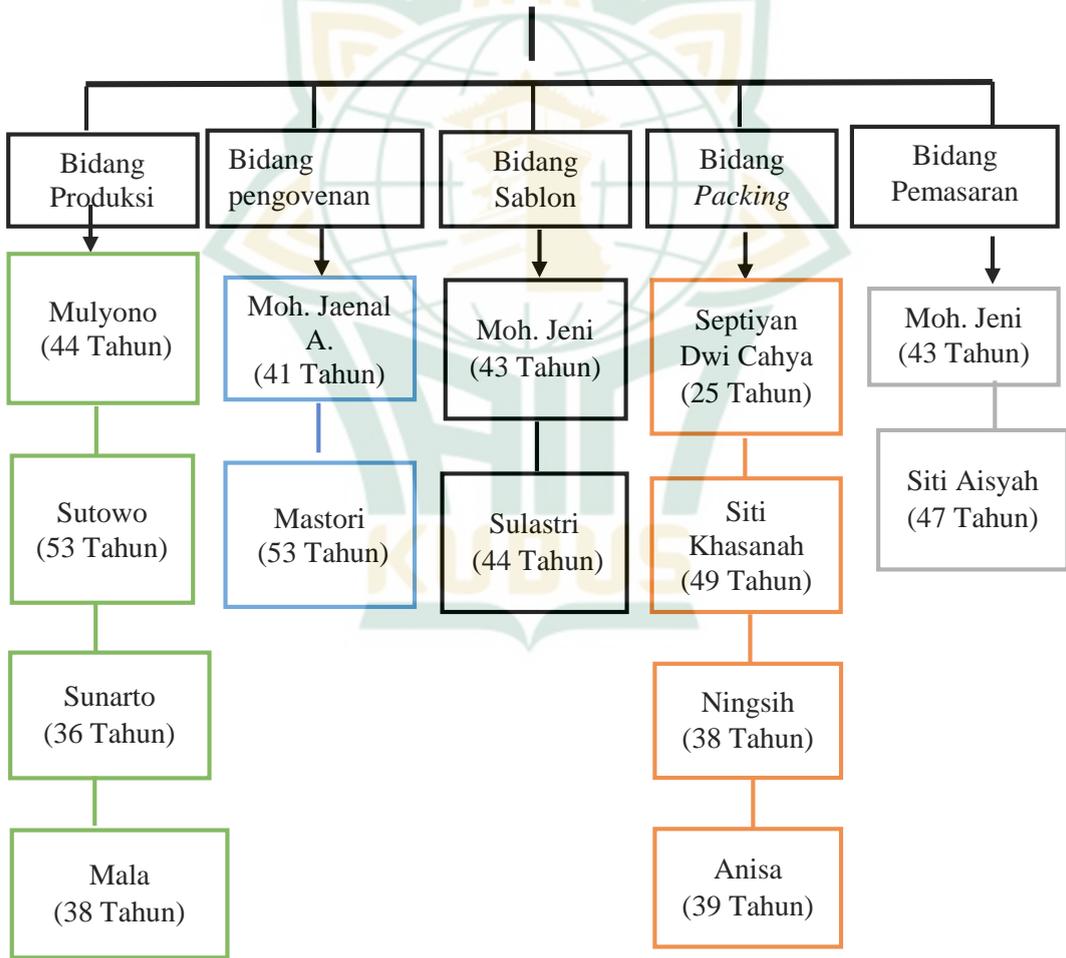
Sumber : Home industry JENI-NS Kabupaten Demak³

² Dokumentasi lokasi *home industry* JENI-NS

³ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 5 Januari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

Pendiri Pertama *Home Industry* JENI-NS
Kabupaten Demak
(Bapak Nagung dan Ibu Sa'diyah)
Tahun 1973-2010

Pemilik *Home Industry* JENI-NS Kabupaten
Demak
(Ibu Misnaena, 37 Tahun)
Tahun 2010- Sekarang



Berikut rincian karyawan *Home Industry* JENI-NS yaitu:

Tabel 4.1
Daftar Jumlah Karyawan

Sumber : Data diolah peneliti

No	Karyawan Tetap	Jumlah
1.	Laki-Laki	6
2.	Perempuan	7
Jumlah Keseluruhan		13

Adapun tugas, tanggung jawab, dan wewenang masing-masing bagian pada *home industry* JENI-NS Kabupaten Demak adalah sebagai berikut :⁴

- a. Pemilik *Home Industry* JENI-NS
 - Bertanggung jawab penuh atas berjalannya sebuah usaha seperti perencanaan, pengkoordinasian, pengarahan, dan pengawasan serta meningkatkan mutu produk. selain itu pemilik juga memiliki tugas sebagai berikut :
 - 1) Memimpin dan mengendalikan dalam berjalannya sebuah usaha.
 - 2) Mengawasi dan membina semua keryawan.
 - 3) Mengelola semua kekayaan yang dihasilkan dalam kegiatan usaha.
 - 4) Yang mengendalikan media sosial
- b. Bagian Produksi
 - 1) Menyiapkan bahan baku
 - 2) Memeriksa bahan baku
 - 3) Menimbang bahan-bahan yang akan diolah
 - 4) Mengolah bahan baku mentah menjadi makanan siap saji
 - 5) Mengawasi dalam berjalannya kegiatan produksi
 - 6) Menjaga mutu produk
- c. Bagian pengovenan
 - 1) Memindahkan adonan yang sudah dicetak kedalam tempat-tempat yang sudah disediakan.
 - 2) Mengecek produk yang cacat dan tidak dalam pembentukan.
 - 3) Mengawasi proses pengovenan barang.

⁴Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 5 Januari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

- d. Bagian *Packing*
 - 1) Menerima barang yang sudah di oven untuk dikemas ke dalam kemasan produk.
 - 2) Mensortir kue yang layak dan tidak
 - 3) Memastikan kembali produk yang berkualitas dan tidak.
 - 4) Menyimpan dan menyusun barang sesuai pesanan konsumen.
 - e. Bagian Sablon Kemasan
 - 1) Mendesain label produk yang menarik.
 - 2) Menempelkan sablon pada kemasan produk.
 - f. Bagian Pemasaran
 - 1) Mengirimkan pesananan konsumen.
 - 2) Mengirimkan produk ke pasar-pasar tradisional
 - 3) Mengirimkan barang ke mitra yang bekerja sama dengan *home industry* JENI-NS.
 - 4) Membantu memasarkan ke media sosial
- 6. Tata Tertib Dalam *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak**
- a. Diwajibkan masuk 10 menit sebelum jam operasional dimulai.
 - b. Dilarang merokok saat kegiatan produksi
 - c. Dilarang membuang sampah sembarangan
 - d. Menjaga kebersihan ruangan
 - e. Kegiatan produksi dimulai jam 07.00- 16.30 dan saat kegiatan produksi karyawan dilarang izin
 - f. Cuci tangan sebelum kegiatan produksi
 - g. Setiap karyawan harus memperhatikan kebersihan.
 - h. Setiap proses produksi diwajibkan setiap karyawan memakai masker
 - i. Memastikan bahan baku yang digunakan merupakan produk berlabel halal ⁵
- 7. Visi, Misi Dan Tujuan *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak**
- Adapun Visi, Misi dan Tujuan *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak.
- a. **Visi**
 - 1) Menjadikan usaha produksi “Makanan Kering” sebagai usaha skala kecil yang mampu menguasai pasar produk makanan kering.

⁵ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 5 Januari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

- 2) Menjadi sebuah usaha yang mandiri dan dapat dipercaya oleh konsumen/ pelanggan.

b. Misi

Berikut beberapa misi yang terdapat pada *home industry* JENI-NS Kabupaten Demak.

- 1) Menghasilkan produk makanan yang berkualitas.
- 2) Menjaga proses produksi untuk menghasilkan produk yang higienis.
- 3) Lebih mengutamakan kebutuhan konsumen.

c. Tujuan

- 1) Membuka lowongan pekerjaan untuk masyarakat yang membutuhkan. Dan lebih diutamakan untuk masyarakat terdekat usaha tersebut.
- 2) Memproduksi produk yang berkualitas dan tanpa menggunakan bahan pengawet.
- 3) Membuat produk makanan agar lebih bermanfaat untuk konsumen.⁶

8. Produk *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak

Adapun produk yang diproduksi oleh usaha *home industry* JENI-NS Kabupaten Demak yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.2

Daftar Nama Produk Dan Harga Produk⁷

Sumber : Data diolah peneliti

No	Produk	Harga produk (Rp)	
		Tradisional	Pusat Oleh-Oleh
1.	Kue Bintang	Rp. 10.000;	Rp. 12.000;
2.	Kue Satelit	Rp. 8.000;	Rp. 12.000;
3.	Kue Wijen Manis	Rp. 10.000;	-

B. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian merupakan hasil yang diperoleh dari subjek pada saat penelitian dengan menggunakan metode observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai

⁶ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 5 Januari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

⁷ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 5 Januari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

Digital Marketing dan Pengendalian Mutu untuk meningkatkan *Customer Equity*. Hasil dari penerapan *digital marketing* dan pengendalian mutu dalam meningkatkan *customer equity* pada *home industry* JENI-NS Kabupaten Demak, berikut merupakan data yang diperoleh selama penelitian.

Keterangan : N (Narasumber)

N1 : Pemilik (*Owner*)

N2 : Karyawan Pemasaran

N3 : Karyawan Produksi

N4 : Karyawan Pengovenan

N5 : Karyawan Sablon

N6 : Karyawan Packing

N7 : Konsumen/ Pelanggan

1. Deskripsi Implementasi *Digital Marketing* Untuk Meningkatkan *Customer Equity* Pada *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti pada tanggal 30 Januari 2022 menyatakan bahwa implementasi *digital marketing*, menurut Ibu Misnaena adalah:

“Menurut saya, implementasi *digital marketing* merupakan sebuah tindakan yang dilakukan dalam mempromosikan produk melalui media *digital* yang bertujuan untuk mendongkrak penjualan suatu produk, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada. Karena media *online* pada saat ini yang semakin maju sehingga banyak pelaku usaha memanfaatkan media tersebut, tetapi dalam usaha saya tidak terlalu menggunakan media *digital*, yang dikarenakan usaha kami lebih berfokus pada penjualan *offline* dari pada dengan menggunakan media *online*. Oleh sebab itu, kami tidak terlalu menggunakan media tersebut. Kami menggunakan media *whatsapp* dan *facebook*, jika kami sempat. Media *whatsapp* biasanya saya gunakan untuk berkomunikasi pada para pedagang dan usaha yang bekerja sama dengan kami. Untuk karyawan sendiri yang masih memiliki ikatan saudara sehingga dari usaha kami tidak bisa memaksa untuk promosi yang dikarenakan usaha kami usaha keluarga. Bukan hanya mengenai dari faktor keluarga saja tetapi mayoritas karyawan tidak memiliki pengetahuan tentang *digital*

marketing sehingga usaha kami tidak melaksanakan *digital marketing* secara maksimal.”⁸

Kurangnya pengetahuan mengenai *digital marketing*, membuat *home industry* JENI-NS tidak bisa melaksanakan *digital marketing* secara maksimal sebagai media promosi. Pada tahun “2018” *home industry* JENI-NS memulai mempromosikan produk melalui media *whatsapp* dan *facebook*. Saat itu *home industry* JENI-NS menggunakan media *whatsapp* hanya untuk berkomunikasi dengan para konsumen. Hal ini dikarenakan pada saat itu, *home industry* JENI-NS lebih berfokus dengan metode *offline* dengan menjual produk ke kelompok pedagang dipasar, menitipkan produk ke pusat oleh-oleh dan menitipkan produk ke pedagang di pasar.⁹

Hal tersebut dianggap sebagai pemasaran yang paling tepat, sehingga pada tahun 2018-2020 *home industry* JENI-NS belum menggunakan media *online* secara maksimal hingga saat ini. Berdasarkan lampiran tabel 1 produk *home industry* JENI-NS tahun 2021, usaha ini memperoleh pendapatan sebanyak Rp.1.114.000, dan belum memenuhi target penjualan sehingga keuntungan yang diperoleh juga sedikit. Hal itu disebabkan salah satunya oleh metode pemasaran yang belum optimal. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa tidak optimalnya *digital marketing* sangat mempengaruhi pada peningkatan pendapatan usaha. Usaha ini menggunakan media *whatsapp* dan *facebook* untuk meningkatkan penjualan, dikarenakan media tersebut merupakan media yang familiar dan banyak orang yang menggunakannya sehingga usaha ini mengalami kemudahan dalam mempromosikan dan berkomunikasi secara langsung dengan konsumen tetapi media *whatsapp* pada tahun 2018-2020 lebih difokuskan untuk berkomunikasi dengan konsumen.¹⁰

Tepatnya pada bulan juli tahun 2018 hingga 2020, *home industry* JENI-NS memulai menggunakan media *facebook* sebagai media pemasaran dan dengan konten seadanya. Media pemasaran *home industry* JENI-NS pada saat itu dikendalikan sepenuhnya

⁸ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip.

⁹ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip.

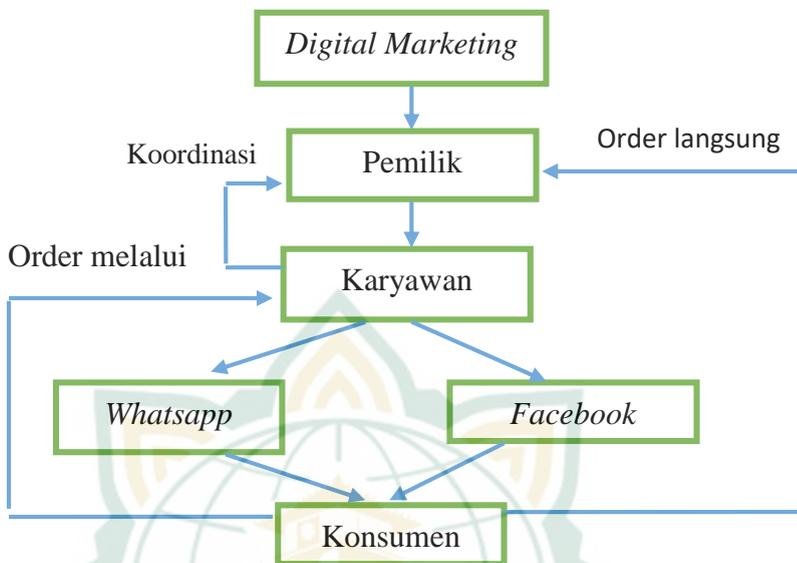
¹⁰ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip.

oleh pemilik usaha dikarenakan belum adanya karyawan yang memahami dalam memasarkan produk, sampai pada akhir tahun 2020 *home industry* JENI-NS belum mengalami peningkatan pendapatan sehingga *owner* lebih mengfokuskan untuk media *offline* dan tetap berpromosi di media *online*. Dengan berjalannya waktu *home industry* menerapkan kebijakan kepada karyawan untuk membantu dalam mempromosikan produk ke media *online*, tetapi dengan adanya faktor ikatan saudara dalam usaha tersebut sehingga usaha tersebut tidak bisa memaksa semua karyawan untuk mempromosikan produk.

Jika karyawan yang mengunggah produk dan konsumen ada yang mau melakukan pemesanan maka karyawan tersebut akan berkoordinasi dengan pemilik. Hal itu diartikan bahwa meskipun informasi mengenai produk usaha ini sudah dipromosikan melalui *online* namun masih kurang tersampaikan pada masyarakat secara luas dilihat dari media yang digunakan sebatas *facebook* dan *whatsapp* yang penggunaannya tidak secara rutin dan optimal sehingga pasar yang dimiliki usaha ini hanya pada mitra usaha dan konsumen yang sudah loyal. sebagaimana dituturkan oleh bapak Jeni dan Siti Aisyah selaku karyawan pemasaran:

“Mengenai pengendalian melalui media *online* sendiri biasanya dipegang oleh pemilik usaha dan karyawan hanya membantu dan jika ada orderan maka dari kami akan langsung berkoordinasi dengan pemilik terkait pesanan tersebut.”¹¹

¹¹ Jeni, Siti Aisyah, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip.



Gambar 4.4
Arus Pembelian Produk Dan Promosi¹²

Sumber : Data diolah peneliti

Minimnya pengetahuan dan keterkaitan hubungan pemilik usaha dengan karyawan mengakibatkan usaha ini belum bisa memaksimalkan media *online* sebagai media promosi, mengenai desain pemasaran, browsur dan konten juga masih seadanya, dan mengenai desain stiker atau sablon kemasan masih menggunakan jasa pembuatan pihak luar, sebagaimana dituturkan oleh pemilik *home industry* JENI-NS:

“Untuk desain kemasan produk meliputi : nama usaha, jenis kue, komposisi, berat, label halal, PIRT, batas konsumsi, diproduksi oleh, nomor telpon. Yang biasanya untuk desain stiker dan kemasan biasanya kami serahkan ke jasa pembuatan.”¹³

Rendahnya pengetahuan yang dimiliki oleh pemilik usaha menyebabkan perusahaan mempunyai keterbatasan dalam mengunggah konten sehingga konten yang dipromosikan hanya testimoni konsumen, proses *packing*, dan video konsumen.

¹² Data Arus Pembelian Produk Dan Promosi

¹³ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip.

Kegiatan promosi dilakukan 3 kali dalam satu minggu, rendahnya kesadaran konsumen tentang produk dan tidak maksimalnya kegiatan promosi mengakibatkan konsumen rendah akan kesadaran terhadap produk.¹⁴ Pemilik usaha melaksanakan kegiatan promosi untuk meningkatkan kesadaran konsumen bahwa produk kami merupakan produk yang berkualitas. Berdasarkan lampiran daftar konsumen *whatsapp* dan *facebook* dapat disimpulkan bahwa konsumen yang melaksanakan pembelian di media *digital marketing* sangat minim. Hal tersebut membuktikan bahwa minimnya pembelian dikarenakan minimnya kesadaran dan pengetahuan yang dimiliki konsumen tentang produk, sehingga perusahaan perlu meningkatkan pengetahuan dan kesadaran konsumen terhadap produk yaitu dengan cara mengunggah konten produk secara rutin dan diharapkan konsumen akan melakukan pembelian secara terus menerus.

Pada akhir 2021, perusahaan melaksanakan promosi di media *whatsapp* dan beberapa komentar konsumen mengenai harga dan rasa menyebabkan perusahaan termotivasi agar bisa menciptakan produk yang lebih baik. Disisi lain, konsumen yang berkomentar tidak melakukan pemesanan lebih suka membeli produk ke tempat-tempat langganan mereka. Konsumen melakukan komunikasi secara langsung di media *whatsapp* setelah memperoleh nomor *whatsapp* pemilik usaha yang berasal dari stiker kemasan produk dan konsumen menyampaikan komentar tersebut, sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Misnaena .

“Untuk cara mengorder dari usaha ini bisa melalui media *whatsapp* atau *facebook* dengan menghubungi melalui nomor telepon yang tertera di stiker yang di upload dan kebanyakan konsumen tidak membeli produk tetapi menyampaikan pendapat mereka”.¹⁵

Minimnya penggunaan media pemasaran mengakibatkan usaha JENI-NS hanya menggunakan satu metode dalam pembayaran produk yaitu secara langsung. Berikut pernyataan Ibu Misnaena.

“Untuk metode pembayarannya hanya menggunakan sistem *cash* dan tidak melalui transfer jadi biasanya

¹⁴ Misnaena, Karyawan, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip.

¹⁵ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip.

konsumen datang secara langsung atau melalui COD.”¹⁶

Selanjutnya, jika mitra usaha JENI-NS seperti RB BUMN, Salsa Bakery dan pedagang pasar kehabisan stok maka mereka akan menelepon melalui media *whatsapp* agar pemilik usaha JENI-NS mengirimkan produk. Jika konsumen atau lembaga resmi melakukan pembelian dengan jumlah banyak dan stok di usaha JENI-NS kurang maka pihak JENI-NS akan segera berkoordinasi dalam hal ini.¹⁷ Terjalannya komunikasi yang baik antara pelanggan dan pemilik usaha akan menjadi faktor timbulnya rasa loyalitas terhadap produk.

Berdasarkan lampiran tabel 3,4 dan 5 dapat disimpulkan bahwa pada bulan desember 2021 tingkat pembelian produk melalui media *online* dan media *offline* mendapat hasil pembelian produk di media *offline* sebanyak 45 konsumen lebih tinggi dari media *online* sebanyak 10 konsumen sehingga dapat disimpulkan bahwa usaha JENI-NS belum memaksimalkan promosi menggunakan media *online* sehingga media *online* yang dijalankan tidak memberikan dampak signifikan terhadap komunikasi, pengetahuan, kesadaran, dan loyalitas konsumen terhadap produk melalui media *online*. Hal itu diartikan bahwa minimnya konsumen memesan produk melalui media *online* membuktikan komunikasi yang terjalin antara konsumen dan perusahaan kurang efektif, pengetahuan yang diberikan mengenai produk kurang maksimal karena informasi yang kurang terdistribusi ke masyarakat secara luas, sehingga kesadaran dan loyalitas konsumen untuk membeli produk melalui media *whatsapp* dan *facebook* masih kurang serta konsumen lebih memilih melakukan pembelian ke mitra-mitra usaha dibandingkan melakukan pemesanan melalui *whatsapp* dan *facebook*.

Semakin banyaknya konsumen yang mengorder produk, maka semakin tinggi pula tingkat kesadaran konsumen terhadap produk yang diproduksi. Sebuah usaha tidak hanya melihat dari faktor kualitas produk saja, tetapi sebuah usaha tidak akan berjalan jika tidak memiliki konsumen yang loyal. Semakin tingginya konsumen yang loyal membuktikan semakin tinggi juga hubungan

¹⁶ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip.

¹⁷ Misnaena, Mitra Usaha, para pedagang, Wawancara Oleh Penulis, 27-30 Januari 2022, Wawancara 3 dan 4, Transkrip

antara konsumen dengan perusahaan, maka perlunya sebuah perusahaan untuk menjaga hubungan konsumen dengan perusahaan tetap terjaga, berikut pernyataan pemilik usaha:

“Ya dengan merespon dan melayani konsumen yang mau order atau yang mau tanya” mengenai produk kita, karena hubungan konsumen dengan perusahaan juga sangat penting”¹⁸

Terjalannya sebuah hubungan yang baik antara perusahaan dengan konsumen mengakibatkan konsumen akan tetap loyal dan *stay* terhadap produk, maka tingginya jalinan komunikasi antara konsumen dengan perusahaan mampu membuat konsumen akan tetap loyal terhadap produk yang diproduksi.¹⁹ Bukan hanya komunikasi yang mampu membuat konsumen loyal, tetapi juga perlunya sebuah usaha untuk memberikan informasi dan pengetahuan kepada konsumen mengenai kualitas produk, informasi tentang produk, merek, harga dan lainnya, sehingga diharapkan mampu menjadikan konsumen tertarik terhadap produk usaha.

Informasi yang diunggah melalui *whatsapp* dan *facebook* mengenai kualitas produk, informasi tentang produk, merek, harga dan lainnya, diharapkan konsumen akan mampu meningkatkan kesadaran bahwa produk yang diproduksi merupakan produk dengan kualitas tinggi. Kesadaran merek selain diukur dari seberapa sering konsumen membeli, kesadaran merek mampu diukur dari seberapa tahu dan ingat konsumen dengan produk yang dikonsumsi sehingga tingkat kesadaran tersebut akan melekat dan mampu memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen.²⁰

2. Deskripsi Implementasi Pengendalian Mutu Untuk Meningkatkan *Customer Equity* Pada *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti pada tanggal 30 Januari 2022 menyatakan bahwa

¹⁸ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 27-30 Januari 2022, Wawancara 3 dan 4, Transkrip.

¹⁹ Misnaena, Mitra Usaha, Wawancara Oleh Penulis, 27-30 Januari 2022, Wawancara 3 dan 4, Transkrip.

²⁰ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

kegiatan pengendalian mutu pada *home industry* JENI-NS terdapat 4 (Empat) tahapan, yaitu:

a. Pengendalian Mutu Pada Bidang Produksi

Bahan baku merupakan bahan yang digunakan untuk membuat produk dalam sebuah *industry*. Oleh karena itu, pemilihan baku yang berkualitas perlu dilakukan untuk mendapatkan kualitas produk yang terbaik. Cara pemilihan bahan baku setiap perusahaan mempunyai kriteria masing-masing, seperti halnya *home industry* JENI-NS dalam pemilihan bahan baku yang digunakan untuk bahan produksi. Berikut pernyataan Ibu Misnaena dalam pemilihan bahan baku produk:

“Untuk pemilihan bahan baku biasanya ya dengan menggunakan bahan baku yang biasanya digunakan dan tidak mengganti bahan yang lain. Dan juga melihat apakah bahan baku tersebut terlabel halal apa tidak, jika produk tersebut tidak berlabel halal maka akan kami kembalikan ke pemasok. Jadi untuk kriteria khusus bahan baku kami harus berlabel halal.”²¹

Bahan baku yang digunakan pada *home industry* JENI-NS bukan hanya mengenai kualitasnya yang terbaik tetapi usaha *home industry* dalam mendapatkan bahan baku yang terbaik juga dengan menimbang harga bahan baku yang mengalami kenaikan dan penurunan, sehingga *home industry* JENI-NS mencari bahan baku yang sering digunakan dengan harga yang standar, sebagaimana dituturkan oleh Ibu Misnaena:

“Untuk bahan baku kami dapat dari toko 47, mulai dari tepung dan gula, kami dapat dari kota kendal dan semarang, mengenai harga nya itu tergantung dengan mereknya, tetapi biasanya kami untuk tepung menggunakan merek SPM dan jika merek SPM tidak ada kami mengalami kesusahan, karena tepung SPM yang biasanya kami pakai dan kami pernah menggunakan produk lain tetepi proses produksi menjadi rusak sehingga tepung yang sudah datang kami kembalikan lagi. Untuk harga dari tepungnya 430 rb per karung,

²¹ Misnaena, Mala dan Sunarto (Karyawan Produksi) Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

merek gula yang digunakan adalah merek gendhis dengan harga 780 rb dan kelapa 220.”²²

Pemesanan bahan baku biasanya dilakukan oleh *owner* usaha sesuai dengan kebutuhan produksi, dan ketika bahan baku datang, Maka akan secara langsung diperiksa, apakah bahan baku tersebut baik dan tidak. Hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi resiko yang akan terjadi. Pemeriksaan bahan baku biasanya meliputi label halal pada produk bahan baku, jumlah produk bahan baku, kualitas bahan baku, merek bahan baku. Berikut pertanyaan *owner* dan karyawan usaha:

“Untuk pemeriksaan bahan baku dilakukan ketika bahan baku datang dari penjual pemeriksaan bahan baku meliputi: label pada bahan baku, total bahan baku yang datang, merek, kualitas dan pemeriksaan bahan baku saat pengambilan bahan untuk membuat produk, dan pemilihan tekstur dari bahan yang digunakan. Jadi biasanya memang sebelum adanya proses produksi kami memeriksa bahan baku yang tersedia yang digunakan terlebih dulu dan yang dibuat stok.”²³

Setelah bahan baku datang dari pemasok, pemilik dan karyawan akan melakukan pemisahan bahan baku yang akan terlebih dahulu digunakan. Hal tersebut dilakukan agar bahan baku yang kurang baik bisa digunakan terlebih dahulu dalam proses produksi.

“Dengan memilih bahan baku yang terbaik dan memisahkan antara bahan baku yang sebaiknya di gunakan langsung dan bahan baku yang bisa dibuat untuk stok di gudang. Jadi ada pemisahan bahan baku seperti gula yang basah, menggumpal, tepung yang basah karena terkena air sehingga

²² Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

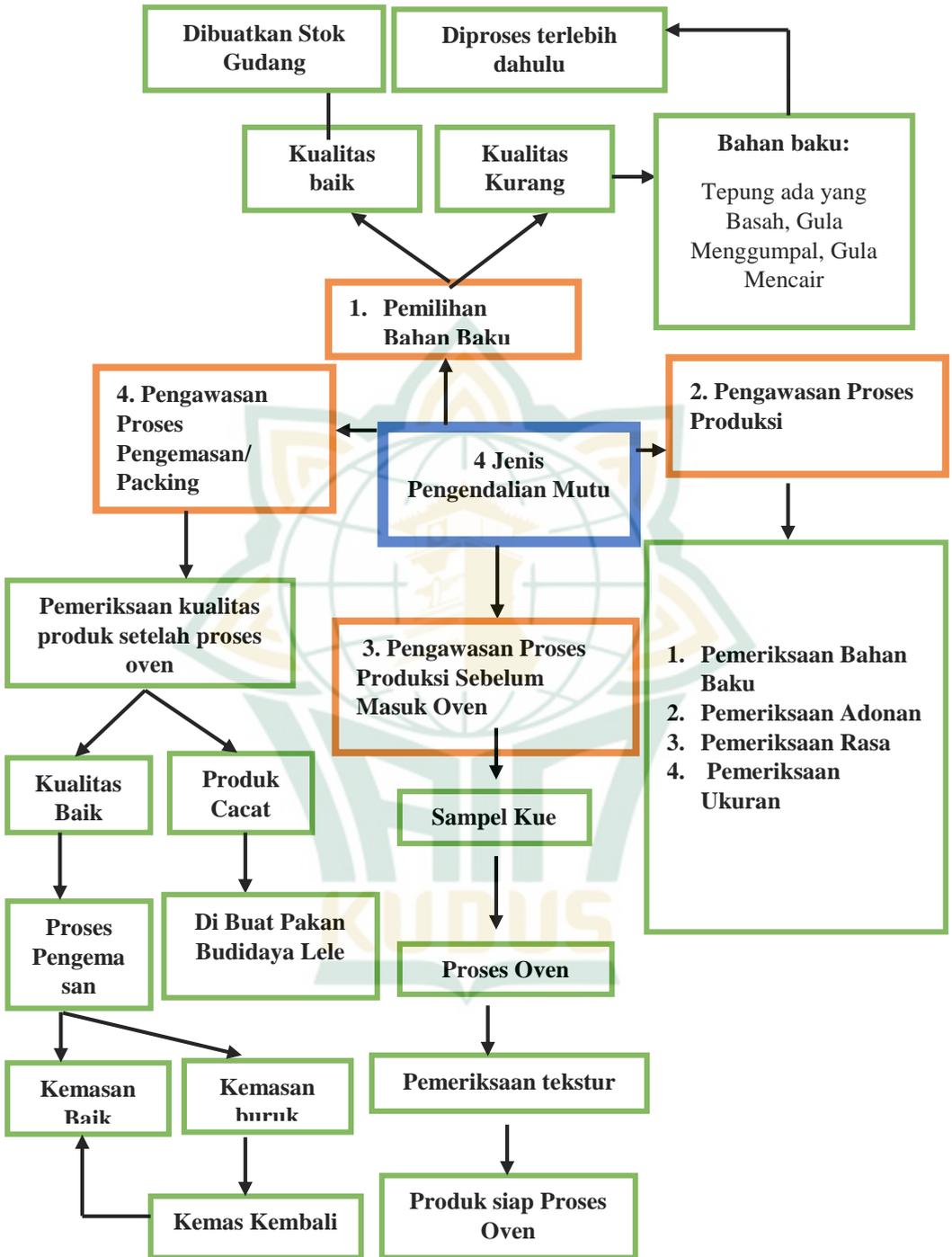
²³ Misnaena dan Karyawan Produksi , Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

bahan tersebut yang sebaiknya digunakan terlebih dahulu untuk kegiatan produksi.”²⁴

Setelah melaksanakan kegiatan pemilihan bahan baku, pemeriksaan bahan baku dan pemisahan bahan baku sebuah usaha perlu menerapkan pengendalian kualitas yang diharapkan dengan adanya proses tersebut, kualitas produk yang dihasilkan akan lebih baik. Berikut empat tahapan pengendalian kualitas pada *home industry* JENI-NS, sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Misnaena:

“Untuk penerapan pengendalian mutu pada usaha ini biasanya berawal dari pemilihan bahan baku yang bagus dan tidak, dikarenakan hal tersebut dapat menjadi faktor apakah produk yang dihasilkan bagus dan tidaknya. Dan jika terdapat bahan baku seperti tepung yang basah, gula yang lengket, gula yang mencair nah biasanya bahan tersebutlah yang digunakan terlebih dahulu untuk meminimalisir resiko yang akan terjadi selanjutnya. *Kedua*, pemeriksaan proses produksi berlangsung dari pemeriksaan adonan, tekstur, warna, rasa yang dilakukan secara langsung, jadi setiap kami produksi pasti kami akan cicip sampai kami bosan karena rasanya sama. *ketiga*, pengawasan ketika produk jadi, jadi produk yang sudah dicetak dan dioven biasanya dilihat apakah produk tersebut layak dan tidak. *Keempat*, proses pengemasan pengawasan yang dilakukan agar menghindari kemasan yang rusak dan kemasan yang tidak layak pakai. Jika terdapat kemasan yang rusak maka kami akan mengganti dengan kemasan yang baru.”

²⁴ Karyawan (Mala dan Sunarto), Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip



Jenis Pengendalian Mutu
Sumber : Data diolah peneliti

Dilihat dari pengendalian mutu pada tahap kedua, dapat disimpulkan bahwa proses pengendalian mutu saat proses produksi berlangsung sangat mempengaruhi, apakah kualitas yang akan dihasilkan akan sesuai dengan yang diharapkan dan tidak, sehingga perlunya menerapkan pengendalian kualitas pada tahap tersebut. Berikut pernyataan Ibu Misnaena mengenai pengendalian kualitas saat proses produksi:

“Untuk proses pengawasan yang dilakukan biasanya melihat dari adonan kue, rasa adonan, ukuran/ cetakan kue, jadi ya untuk proses pengawasannya itu saat kita mengaplikasikan satu bahan dengan bahan yang lain agar bisa sesuai dengan yang diinginkan.”

Proses produksi berlangsung “selama 5 jam dan bahan baku yang sudah diolah akan didiamkan selama satu malam, hal tersebut di harapkan agar gula dapat tercampur merata.”²⁵ Ketika adonan sudah didiamkan selama satu malam, maka adonan tersebut siap dicetak dan dioven. Proses pengendalian mutu saat proses produksi menggunakan sistem sampel dan sampel tersebut akan dioven, hasil sampel yang dioven akan menentukan apakah produk tersebut terdapat kekurangan atau tidak. Sebagaimana dituturkan oleh Ibu Misnaena :

“Ya dengan sistem sortir, satu per satu sehingga kami mengetahui produk baik dan yang tidak baik, jika terdapat produk yang tidak baik maka produk tersebut akan diolah kembali dan biasanya untuk mendapatkan kualitas yang terbaik, harus menggunakan sistem sampel. Sampel tersebut akan di oven dan hasil akan muncul ketika produk yang dioven keluar. Ketika produk tersebut terdapat kekurangan maka akan menambahkan sesuai kekurangan dari kualitas tersebut.”

Ketika komposisi dan rasa sudah sesuai dengan kualitas yang diinginkan, maka perusahaan akan melakukan proses selanjutnya sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.

²⁵ Misnaena, Karyawan Produksi, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

“Untuk standar mutu dilihat dari beberapa faktor yang pertama dari tingkat kematangan, warna ukuran, tekstur, rasa dan yang terpenting adalah kebersihan karena jika semuanya bersih maka produk yang dihasilkan juga akan berkualitas.”²⁶

Proses pemeriksaan mutu akan dilakukan pada setiap tahap proses produksi berlangsung. Hal tersebut diharapkan produk yang dihasilkan menjadi produk dengan kualitas tinggi dan untuk pengecekan mutu produk/ kue dilakukan secara langsung oleh pemilik usaha dan ketika pemilik usaha mengalami kendala atau tidak bisa, maka akan digantikan oleh salah satu karyawan JENI-NS. Proses pengecekan mutu akhir dilaksanakan agar produk yang dihasilkan merupakan produk yang berkualitas sehingga apabila terdapat produk yang tidak sesuai bisa langsung dipisahkan ke tempat yang sudah disediakan.²⁷

b. Pengendalian Mutu Pada Saat Proses Pengovenan

Pengovenan merupakan proses terakhir dalam sebuah produksi dimana proses tersebut menggunakan alat. Ruang yang telah dipanaskan dengan suhu yang sudah ditentukan. proses pengovenan biasanya dimanfaatkan untuk memanggang kue, roti, daging dan lain sebagainya. Pada usaha *home industry* JENI-NS yang menggunakan proses pengovenan untuk memanggang kue. Proses pengovenan kue berjalan selama 10-15 menit dalam setiap pemanggangan.²⁸

Sebelum masuk proses oven alat yang digunakan akan dipanaskan terlebih dahulu. Hal tersebut dilakukan karena tempat yang digunakan untuk mengoven kue merupakan ruangan yang membutuhkan waktu dalam

²⁶ Misnaena, Karyawan Produksi, Zaenal Dan Tori (Karyawan Oven) , Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

²⁷ Misnaena, Karyawan Produksi , Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

²⁸ Zaenal Dan Tori (Karyawan Oven) , Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

pemanasan yang mana ruang tersebut dipanaskan kurang lebih 2 jam sebelum proses pengovenan dimulai.²⁹



Gambar 4.6

Tempat Pengovenan Kue dan Proses Oven³⁰

Sumber : Dokumentasi peneliti

Setelah proses produksi selesai, adonan akan dicetak menggunakan cetakan yang telah disediakan, dengan menyesuaikan ukuran yang ada dalam cetakan tersebut. Kue yang telah dicetak akan diletakkan ke dalam loyang-loyang yang berbentuk persegi panjang, setelah kue tersebut diletakkan didalam loyang akan dikumpulkan dan akan dioven dengan waktu yang telah ditentukan. Setiap proses pengovenan bisa mengoven kurang lebih 10 loyang dalam setiap proses oven.³¹

Proses oven berjalan selama 10-15 menit dan dalam jangka waktu tersebut, kue akan dicek dan diputar sehingga tingkat kematangan kue akan merata. Hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi agar kue tidak gosong di satu sisi. Cara mengecek kue dalam proses oven dilakukan dengan melihat setiap kue yang ada di loyang tersebut, bagaimana warnanya, teksturnya, dan aromanya, untuk pengecekan tekstur setiap loyang akan diambil satu kue dan dilihat tingkat kematangannya.³²

Setelah dirasa kue tersebut sudah matang, kue akan di keluarkan dari oven tersebut dan dipindahkan

²⁹ Zaenal Dan Tori (Karyawan Oven) , Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

³⁰ Dokumentasi Tempat Oven Kue

³¹ Zaenal Dan Tori (Karyawan Oven) , Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

³² Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

untuk disortir dan dipisahkan yang dibisa digunakan dan tidak digunakan, sehingga kue yang tidak dapat digunakan akan diletakkan ketempat yang telah disediakan. Kue yang tidak dapat dikonsumsi akan digunakan untuk pakan lele. Kendala yang sering dihadapi dalam proses oven dikarenakan panas dalam pemanggangan tidak merata sehingga tingkat kematangan kue tidak sama dan juga bisa mengakibatkan kue menjadi gosong kalau tidak adanya pengecekan berkala.³³

c. Pengendalian Mutu Pada Proses *Packing*

Proses *packing* adalah proses pengemasan/ pengepakan/ pembungkusan suatu produk untuk menjamin produk tersebut tetap berkualitas. Proses *packing* dilakukan ketika kue telah disortir setelah proses oven dan menjamin produk yang *packing* adalah produk yang tidak mengalami kecacatan. Proses *packing* dilaksanakan selama jam kerja berlangsung dan dengan menggunakan alat, yaitu: plastik, label, lilin, mesin hensiler dan karet. Kue akan disusun secara rapi kedalam kemasan dan direkatkan dengan alat yang tersedia. Kue yang telah dikemas akan dicek kembali apakah kemasan tersebut sudah baik dan tidak, jika kemasan tersebut ada yang sobek maka kemasan tersebut akan di ganti dengan kemasan yang baru.³⁴

d. Pengendalian Mutu Saat Proses Sablon Kemasan

Proses sablon merupakan proses mentransfer desain stensil ke permukaan kemasan dengan menggunakan layar jala dan alat pembersih yang terbuat dari karet. Proses sablon pada usaha JENI-NS masih menggunakan metode tradisional dengan menggunakan alat alas atau papan, bingkai screen, kain screen, tinta dan rakel. Desain sablon kemasan biasanya dibuatkan oleh jasa pembuatan label dan mengenai isi dari label tersebut biasanya meliputi :³⁵

³³ Karyawan Pengovenan (Zaenal Dan Tori) Karyawan Packing (Anisa dan Septian) , Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

³⁴ Karyawan Packing (Anisa dan Septian) , Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

³⁵ Sulastri, Misnaena , Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip



Gambar 4.7

Desain label produk JENI-NS

Sumber : Dokumentasi peneliti

- 1) Nama Merek
Nama merek disesuaikan dengan nama usaha tersebut seperti JENI-NS
- 2) Jenis Kue
Usaha JENI-NS memiliki 3 jenis kue yang diproduksi meliputi: kue bintang, kue satelit, dan kue wijen manis.
- 3) Netto
Netto merupakan berat isi yang terdapat pada setiap kemasan dan setiap kemasan ditentukan oleh ukuran kemasannya. Untuk kemasan yang dipasarkan ke pusat oleh-oleh memiliki berat 200 gram.
- 4) Komposisi
Komposisi merupakan bahan yang digunakan dalam proses pembuatan kue, bahan yang mana digunakan dalam setiap kue berbeda komposisi dan jenisnya.
- 5) Tanggal *Expired*
Tanggal batas maksimum produk aman untuk dikonsumsi.
- 6) NIB RB
Nomor induk Berusaha (NIB) merupakan identitas pelaku usaha dalam rangka dalam pelaksanaan kegiatan berusaha yang sesuai dengan bidang usahanya. NIB wajib dimiliki oleh setiap pelaku usaha karena.

“NIB merupakan syarat wajib yang harus dimiliki oleh setiap pelaku usaha bukan hanya pelaku usaha makanan saja tetapi juga pelaku usaha mainan atau yang lain. Yang dikarenakan NIB merupakan identitas dari pelaku usaha”³⁶

Untuk persyaratan yang harus dilengkapi dalam pengajuan NIB RB.

“*Pertama*, Mempunyai NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang digunakan untuk pembuatan user-ID, dan digunakan untuk penanggung jawab badan usaha. *Kedua*, orang tersebut harus mempunyai usaha yang kemudian disahkan oleh kementerian hukum.

Proses pendaftaran tersebut pelaku usaha harus mengisi surat permohonan secara online yang meliputi:³⁷

“Proses permohonan surat perizinan secara online :³⁸

- Pemohon mengunjungi website: <https://www.oss.go.id/oss/>
- Klik tombol “Daftar” di kanan atas
- Mengisi formulir yang ada di layar
 - ✓ Data yang harus di isi adalah:
 - Jenis identitas
 - NIK
 - E-mail
 - Jenis pelaku usaha
 - Nama (Sesuai KTP)
 - Tanggal Lahir
 - Negara Asal
 - No. Telfon

³⁶ Misnaena , Sikha Umi Magfiroh, Wawancara Oleh Penulis, 6 Februari 2022, Wawancara 4, Transkrip

³⁷ Misnaena , Sikha Umi Magfiroh, Wawancara Oleh Penulis, 6 Februari 2022, Wawancara 4, Transkrip’

³⁸ DPM PTSP, “Petunjuk Singkat Online Single Submission (OSS)” (2019): 6.

- Masukan kode captcha
- Klik tombol “Daftar” dibawah
- Cek E-mail
- Buka E-mail dari registrasi dari OSS
- Klik Tombol “aktivasi”
- Akun di OSS sudah aktif.³⁹

7) SP-PIRT

SP-PIRT biasanya dikenal dengan pangan *industry* rumah tangga, surat jaminan yang dikeluarkan oleh Bupati atau Walikota melalui dinas kesehatan karena telah memenuhi standar keamanan yang ditentukan.⁴⁰ SP-PIRT mempunyai fungsi sebagai surat edar suatu produk pangan, sebagaimana sertifikat tersebut dapat secara legal diedarkan atau dipasarkan. Syarat yang harus dilengkapi dalam mendaftar SP-PIRT adalah sebagai berikut:

- Formulir permohonan sertifikat produksi pangan *industry* rumah tangga
- Fotocopy sertifikat pelatihan keamanan pangan
- Fotocopy KTP
- Denah lokasi usaha
- Surat keterangan berbadan sehat dari puskesmas.⁴¹

8) Sertifikasi Halal

Proses pencantuman logo halal yang ditempelkan dalam sebuah kemasan produk, sehingga menunjukkan bahwa produk tersebut merupakan produk halal dan aman untuk dikonsumsi. Label halal merupakan syarat yang perlu dalam sebuah usaha hal tersebut, dikarenakan dengan adanya label halal maka akan menumbuhkan kepercayaan dalam benak konsumen, sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Misnaena :

“Biasanya konsumen itu akan membeli produk dengan melihat apakah produk tersebut halal atau tidak sehingga adanya label halal membuat

³⁹ UKM Indonesia, *Nomor Induk Berusaha (NIB)* (2022).

⁴⁰ Dinas Kesehatan Sleman, *Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-PIRT)* (2022) Di Akses 07 Februari 2022 Pukul 16.55.

⁴¹ UKM Indonesia, *Izin Produk Industri Rumah Tangga (P-IRT)* (2019).

konsumen yakin bahwa produk yang kami kelola merupakan produk yang berkualitas.”⁴²

Tumbuhnya kepercayaan konsumen kepada sebuah produk akan menjadikan konsumen tersebut loyal sehingga hubungan konsumen dengan perusahaan akan terwujud dengan adanya loyalitas konsumen. Sertifikasi halal perlu dimiliki sebuah usaha, sama halnya usaha JENI-NS. JENI-NS adalah usaha yang memproduksi produk makanan maka sertifikasi halal merupakan syarat yang wajib untuk dimiliki:

“Karena dengan memiliki sertifikasi halal akan menumbuhkan keyakinan bagi konsumen dan menumbuhkan minat konsumen, jadi sertifikasi halal itu perlu dan merupakan kewajiban mbak untuk dimiliki untuk setiap pelaku usaha.”⁴³

Sertifikasi halal dapat memberikan sebuah nilai prositif yang berasal dari seorang konsumen, karena dengan adanya sertifikasi halal maka seorang konsumen akan yakin dan akan loyal terhadap suatu produk tersebut. Pengurusan sertifikasi halal juga mempunyai ketentuan-ketentuan yang harus di penuhi seperti pada pernyataan Ibu Misnaena:

“Untuk persyaratannya banyak: ⁴⁴

- a) Data pelaku usaha
- b) Nama dan jenis usaha
- c) Daftar produk dan bahan yang digunakan
- d) Proses pengolahan produk
- e) Sistem jaminan mutu
 - Data pelaku usaha yang tertera pada NIB atau dokumen lainnya.

⁴² Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁴³ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁴⁴ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

- Nama dan jenis produk harus sesuai dengan nama dan jenis produk yang akan disertifikasi
- Daftar produk dan bahan yang digunakan merupakan produk dan bahan halal yang dibuktikan dengan sertifikasi halal
- Dokumen yang dimiliki oleh usaha :
 - NIB RB
 - NPWP
 - PIRT yang berlaku
 - Sertifikat BPOM
 - Sertifikat halal yang mau diperpanjang.
- Kebersihan lokasi produksi
- Dokumen pengolahan produk memuat pembelian, penerimaan distribusi, penyimpanan produk, pengemasan.”⁴⁵

Home industry JENI-NS merupakan usaha yang sudah mempunyai sertifikasi halal (LPPOM MUI), tetapi pada *home industry* JENI-NS belum bisa memperpanjang sertifikasi halal karena minimnya pendapatan yang diperoleh sebagaimana tertera pada lampiran tabel 1. Adanya faktor tersebut menyebabkan usaha JENI-NS belum bisa melakukan perpanjangan, sedangkan perpanjangan sertifikasi halal dilakukan setiap 4 tahun sekali. Apabila usaha tersebut tidak mampu memperpanjang dari jangka waktu yang ditentukan, maka usaha tersebut harus mendaftarkan kembali usahanya ke badan LPPOM MUI dan pembaharuan nomor LPPOM MUI. Sama halnya dengan BPOM yang merupakan sebuah lembaga pemerintah non departemen yang mengawasi keamanan obat dan makanan tetapi bedanya LPPOM MUI merupakan lembaga yang menetapkan kehalalan produk, sedangkan BPOM

⁴⁵ Drs H Amrullah Kamsari, “Mekanisme Pengajuan Sertifikasi Halal Dan Fasilitasi Halal Bagi UMK” (2020): 9 , http://halal.go.id/cms/assets/files/Materi_Pak_Amru_compressed.pdf .

merupakan lembaga yang mengawasi keamanan produk tersebut. Persyaratan pendaftaran BPOM tidak jauh beda. Sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Misnaena:

“Persyaratan untuk pendaftaran BPOM meliputi : NPWP, NIB, Izin Usaha (surat izin usaha industry), izin usaha mikro kecil (UMK), surat keterangan domilisi usaha, hasil audit sarana produksi, SP-PIRT.”⁴⁶

Berdasarkan persyaratan tersebut tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebuah usaha haruslah mempunyai sertifikasi halal dan BPOM untuk menumbuhkan loyalitas konsumen. Semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen maka semakin banyak juga konsumen yang akan loyal.

Setelah daftar isi label suatu merek telah disiapkan maka perlu adanya desain yang menarik. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya kemasan yang menarik maka daya minat konsumen akan tumbuh. Untuk desain kemasan usaha JENI-NS menggunakan jasa karena minimnya ketrampilan yang dimiliki karyawan mengakibatkan usaha JENI-NS belum bisa mendesain kemasannya sendiri. Proses penyablonan kemasan biasanya memakan waktu sampai satu hari dengan hasil sablon yang diperoleh yaitu 3 kg plastik yang berukuran 0,3 ons. Kemasan tersebut digunakan untuk kemasan yang diperdagangkan dipasar-pasar tradisional. Saat proses sablon pasti ada kendala yang akan di hadapi, seperti : “Cat yang terlalu cair, sablon tidak jelas, dan sobek”⁴⁷ Kendala tersebut sering terjadi saat proses sablon berlangsung sehingga dalam mengatasi kendala tersebut hal yang dilakukan ialah “Mengganti alat yang digunakan untuk menyablon atau juga mengganti catnya”⁴⁸

⁴⁶Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁴⁷ Karyawan Sablon (Sulastri) , Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁴⁸ Karyawan Sablon (Sulastri) , Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

Usaha JENI-NS merupakan usaha yang mempunyai ciri khas yang tidak dimiliki oleh perusahaan lain. Padahal usaha yang memproduksi makanan seperti kue bintang, kue satelit sudah banyak dan mereka juga mempunyai ciri khas tersendiri dalam usahanya. Ciri khas dalam usaha JENI-NS sudah banyak diketahui oleh konsumen. Hal tersebut membuktikan banyaknya konsumen yang sudah loyal kepada usaha tersebut. Ciri khas yang dimiliki usaha JENI-NS yaitu: Sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Misnaena dan Beberapa konsumen:

“Tali karet, biasanya konsumen sebelum membeli pasti akan melihat talinya, dan biasanya konsumen yang sudah mengetahui produk usaha kami jika mendapatkan produk yang tidak tali karet maka dia tidak jadi membeli.”⁴⁹

Ciri khas usaha JENI-NS merupakan bukti bahwa banyak konsumen yang sadar akan produk JENI-NS, sehingga banyak konsumen tidak mau mengganti dengan produk yang lain. Respon konsumen memilih produk usaha JENI-NS mengenai rasa, kemasan dan kualitas produk menyebabkan konsumen tersebut tetap memilih ini produk dan tidak akan mengganti dengan produk yang lain walaupun dengan bentuk dan harga yang sama. Berikut penjelasan pemilik usaha mengenai penerapan kualitas dan kualitas produk:

“Untuk penerapan kualitas produk itu hal yang paling penting, karena dengan kualitas produk yang terbaik akan membuat konsumen loyal, dan kami akan terus berusaha untuk menghasilkan produk yang terbaik, demi kepuasan konsumen. Dan untuk penerapan kualitasnya kami akan berusaha untuk memproduksi bahan baku dengan kualitas baik untuk mendapatkan kualitas yang baik juga.” “Kualitas produk kami dapat bertahan selama 6 bulan, bahan yang kami gunakan adalah bahan baku yang berkualitas, untuk kemasan kami desain sedemikian rupa sehingga memiliki ciri khas khusus dari produk yang lain.”

⁴⁹ Misnaena dan Konsumen, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

Beda halnya dengan respon konsumen mengenai kualitas produk JENI-NS,

“Untuk kualitas produknya sudah cukup baik, enak juga.”⁵⁰ “Untuk kualitas baik, bagus juga.”⁵¹ “Untuk kualitas produknya baik”⁵² “Kualitasnya baik, apalagi usaha ini mengeluarkan produk yang jaman dahulu, jadi ponakan saya bisa merasakan bahwa produk jaman dahulu juga enak.”⁵³ “Kualitasnya baik yang paling enak kue satelitnya manisnya pas enak pokoknya.”⁵⁴ “Baik, enak, renyah, manisnya pas”⁵⁵

Berdasarkan beberapa respon diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa produk JENI-NS mempunyai kualitas yang baik. Hal tersebut sudah dibuktikan dari beberapa respon konsumen. Respon konsumen bukan hanya mengenai kualitas produk saja tetapi juga respon tentang rasa dan kemasan produk.

Berdasarkan beberapa respon konsumen tentang kemasan dan rasa produk JENI-NS, dapat ditarik kesimpulan bahwa kemasan produk JENI-NS cukup menarik dan dapat menarik daya minat konsumen, sehingga mampu menumbuhkan loyalitas konsumen selain itu dikarenakan rasa dan kemasannya cukup baik sehingga banyak konsumen yang menyukai produk tersebut. Setelah mengetahui beberapa faktor tersebut, maka perusahaan meningkatkan daya minat konsumen dengan cara memperbaiki kualitas produk dan juga melakukan inovasi agar menjadi usaha yang lebih baik.

⁵⁰RB BUMN, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁵¹Sarif, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁵²Masripah, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁵³ Valin, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁵⁴Thika, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁵⁵ Salsa Bakery, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

C. Analisis Data Penelitian

1. Implementasi *Digital Marketing* Untuk Meningkatkan *Customer Equity* Pada *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak

Digital marketing adalah metode pemasaran untuk memasarkan sebuah *brand* perusahaan dengan memanfaatkan media *online* sehingga mampu mencapai pelanggan tepat waktu, tepat sasaran.⁵⁶ Menurut Chaffey (2015) *digital marketing* adalah sebuah media pemasaran yang banyak digunakan oleh para pelaku usaha bisnis untuk mendukung segala aktivitas yang dilakukan.⁵⁷ Berdasarkan pendapat ahli dan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 30 Januari 2022 dapat disimpulkan bahwa *digital marketing* merupakan suatu media pemasaran yang digunakan untuk mempromosikan produk. Hal tersebut digunakan untuk mendongkrak penjualan suatu produk, dengan memanfaatkan kemajuan dari teknologi saat ini. Tetapi *home industry* JENI-NS tidak mengoptimalkan *digital marketing* dalam usahanya karena hanya sedikit mengetahui tentang *digital marketing* dan kaitan keluarga dalam usaha tersebut membuat pemilik usaha tidak bisa memaksakan karyawan harus bisa melakukan *digital marketing*. Oleh karena itu, dalam usaha tersebut tidak melaksanakan *digital marketing* secara maksimal.⁵⁸

Adanya *digital marketing* akan membuat perusahaan mengalami kemudahan dalam mempromosikan produk, berkomunikasi secara langsung dengan konsumen, dan meminimalisir pengeluaran yang ada.⁵⁹ Dengan komunikasi yang terjalin antara perusahaan dan konsumen di *digital marketing*, hubungan perusahaan dengan seorang konsumen akan terwujud dan terjalin. Bukan hanya hubungan konsumen dengan perusahaan akan terjalin tetapi pendapatan perusahaan

⁵⁶Deanti Indira, “Peranan Harga Dan *Digital Marketing* Pada Butik D’ Scarpa Shop Medan Skripsi Oleh : Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis ” (2020). 20,

⁵⁷ Gumilang, “Implementasi Digital Marketing Terhadap Peningkatan Penjualan Hasil Home Industri.”

⁵⁸ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁵⁹Tri Rachamadi, *The Power Of Digital Marketing*, Ebook Ke 3. (Jakarta : Tiga Ebook, 2000),6-8 Diakses Pada 12 Februari 2022 Pukul 12.30 https://www.google.co.id/books/edition/The_Power_Of_Digital_Marketing/Rczydwaqbj?hl=Id&gbpv=0&kptab=Overview.

akan mengalami kenaikan karena perusahaan mudah menarik konsumen untuk membeli produk usaha tersebut, dan meluasnya target penjualan pasar perusahaan.

Hal tersebut berbeda dengan yang dialami *home industry* JENI-NS Berdasarkan tabel 3, 4 dan 5. Pada tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat pembelian konsumen *offline* pada bulan desember 2021 lebih tinggi yaitu 45 orang dibandingkan tabel 4 (*jumlah konsumen media whatsapp*) dengan jumlah konsumen 6 orang dan tabel 5 (*jumlah konsumen media facebook*) dengan jumlah 4 orang konsumen, sehingga dengan menggunakan media *offline* pendapatan perusahaan akan mengalami peningkatan yang lebih signifikan. Dapat disimpulkan bahwa pada *home industry* JENI-NS belum memaksimalkan media promosi *online* sehingga media *online* yang dijalankan tidak memberikan dampak signifikan terhadap pendapatan perusahaan (Tabel 1) dan kurangnya hubungan perusahaan dengan konsumen.⁶⁰ Sebuah usaha harus memperhatikan beberapa langkah yang harus dilakukan dalam melakukan pemasaran, sehingga sebuah perusahaan dapat menjalin hubungan yang baik dengan konsumen:

a. Kenali pelanggan perusahaan.

Hal terpenting dalam pemasaran adalah riset pasar. Hal ini dilakukan agar produk perusahaan dapat menentukan dan memilih segmentasi pasar sehingga dapat bersaing dengan produk lainnya.

b. Lakukan promosi

Setelah riset pasar, perusahaan akan melakukan promosi. Lakukan promosi kreatif agar karyawan perusahaan tertarik pada produk perusahaan. Perusahaan akan menerapkan langkah - langkah periklanan secara konsisten dan berulang-ulang.

c. Pilih lokasi promosi.

Tentukan lokasi mana yang paling strategis dan sesuai dengan riset pasar yang perusahaan lakukan.

d. Gunakan *internet marketing*

Kemajuan teknologi yang ada maka sebaiknya sebuah pelaku bisnis harus memanfaatkannya sebaik mungkin. Beda halnya usaha JENI-NS yang tidak memanfaatkan media *digital marketing* sebagai media pemasaran, usaha JENI-NS

⁶⁰ Misnaena , Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

menggunakan media *whatsapp* sebagai media untuk berkomunikasi dengan para konsumen sehingga usaha JENINS tidak mengoptimalkan media *whatsapp* sebagai media promosi dan *facebook* sudah digunakan sebagai media promosi namun belum maksimal.

- *Facebook*: Mis Naena
- *Whatsapp* : 081326795974⁶¹

e. Jalin hubungan dengan konsumen

Agar hubungan dapat tercipta dengan jangka panjang, hal yang harus dilakukan adalah:

- 1) Saling percaya
- 2) Saling menguntungkan
- 3) Memberikan kualitas yang tinggi
- 4) Pelayanan yang baik
- 5) Menghasilkan ikatan ekonomi
- 6) Harga yang sesuai⁶²

f. *The power of focus*

Dari keenam langkah tersebut, maka sebuah perusahaan akan mengalami kemudahan dalam menjalin sebuah hubungan dengan konsumen. Semakin tinggi jalinan hubungan konsumen dengan perusahaan maka semakin tinggi loyalitas konsumen terhadap sebuah perusahaan.

a. **Konten**

Menurut KBBI, konten merupakan suatu informasi dan berita yang tersedia melalui media dan produk elektronik.⁶³ Menurut *Cambridge Dictionary* dalam bahasa Inggris, konten merupakan artikel atau bagian dari majalah atau buku. Konten media (*media content*) merupakan aneka macam jenis atau format konten atau isi yang terdapat dalam bagian media

⁶¹ Misnaena , Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁶² Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran* (Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press), 2011) Di Akses 11 Februari 2022 Pukul 14..30, <https://books.google.co.id/books?id=5OiZDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=langkah-langkah+proses+pemasaran&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjomdnc4eb1AhUsS2wGHbKNAzAQ6AF6BAgGEAM#v=onepage&q=langkah-langkah proses pemasaran&f=false>

⁶³ Wikipedia bahasa Indonesia, *Konten* (2022).

komunikasi.⁶⁴ Jenis konten yang dipromosikan *home industry* JENI-NS :⁶⁵

1) Gambar / Foto

Berdasarkan hasil dokumentasi yang diperoleh pada tanggal 30 Januari 2022, *home industry* JENI-NS menggunakan jenis konten gambar dan foto, karena konsumen akan lebih mudah memahami dan mengerti sehingga dengan gambar tersebut akan menumbuhkan ketertarikan konsumen dan hubungan konsumen dengan usaha dapat terjalin. Berikut contoh foto dan gambar usaha JENI-NS.



⁶⁴ Immawati Asniar M. Fikri Akbar, Yuli Evadlanti, *Public Relations* (Bantul: Ikatan Guru Indonesia (IGI) DIY, 2021) Di Akses 11 Februari 2022 Pukul 10..30, https://www.google.co.id/books/edition/Public_Relations/hLijEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=konten+adalah&pg=PA160&printsec=frontcover.

⁶⁵ Immawati Asniar M. Fikri Akbar, Yuli Evadlanti, *Public Relations* (Bantul: Ikatan Guru Indonesia (IGI) DIY, 2021),161, Di Akses 07 Februari 2022 Pukul 08.30, https://www.google.co.id/books/edition/Public_Relations/hLijEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=konten+adalah&pg=PA160&printsec=frontcover.



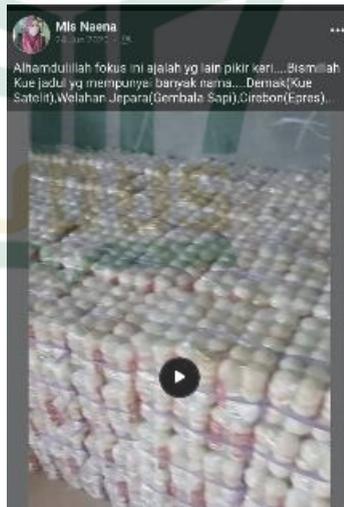
Gambar 4.8

Jenis Konten Dalam Bentuk Foto Dan Gambar

Sumber : Dokumentasi peneliti

2. Video

Home industry JENI-NS juga menggunakan video dalam mempromosikan dan konten yang berbentuk video. Video tersebut adalah hasil produksi, dan video pesanan konsumen.



Gambar 4.9

Jenis Konten Dalam Bentuk Video

Sumber : Dokumentasi peneliti

Cara menambah daya tarik produk terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan. yaitu:

- i. Membuat konten yang menarik
- ii. Tetap mempertahankan kualitas produk
- iii. Kemasan yang menarik
- iv. Melakukan inovasi untuk meningkatkan daya tarik konsumen.
- v. Memanfaatkan media sosial ⁶⁶

b. Jenis-Jenis *Digital Marketing*

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 30 Januari 2022, usaha JENI-NS hanya menggunakan media *whatsapp* dan *facebook* yang dikarenakan “media tersebut merupakan media yang familiar dan banyak digunakan oleh semua kalangan sehingga dapat mempermudah perusahaan dalam mempromosikan produk tetapi disisi lain *home industry* JENI-NS menggunakan media *whatsapp* untuk berkomunikasi dengan secara langsung dengan konsumen.⁶⁷ Berikut macam-macam *digital marketing* yang digunakan oleh *home industry* JENI-NS :

1) *Social Media Marketing*

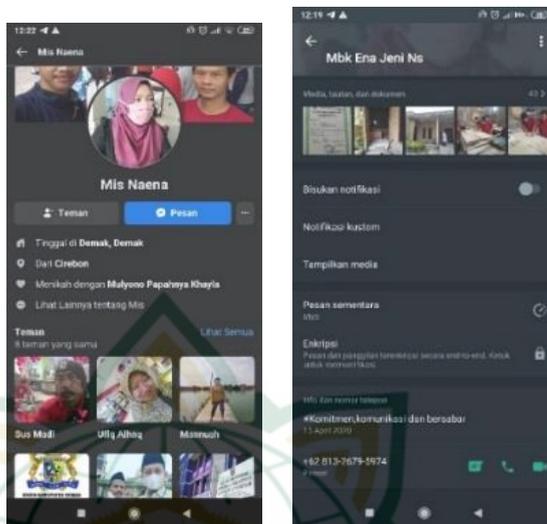
Menurut *Wordstrem.com* menjelaskan *social media marketing* didefinisikan sebagai bentuk pemasaran internet yang melibatkan pembuatan dan pembagian konten di jejaring sosial untuk mencapai tujuan *branding* dan promosi. ⁶⁸ Sosial media saat ini banyak digunakan oleh masyarakat. Usaha JENI-NS menggunakan *social media marketing* dimulai pada tahun 2018 hingga sekarang, dengan menggunakan *digital marketing* usaha JENI-NS dapat menjalin komunikasi dengan konsumen dan mitra-mitra sekitar.⁶⁹

⁶⁶ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁶⁷ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁶⁸ Jefferly Helianthusonfri, *Belajar Sosial Media Marketing* (Jakarta: PT Gramedia, 2019), https://www.google.co.id/books/edition/Belajar_Social_Media_Marketing/F960DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Social+Media+Marketing&printsec=frontcover.

⁶⁹ Misnaena, Wawancara dan observasi Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip



Gambar 4.10

Jenis sosial media marketing yang digunakan oleh home industry JENI-NS

Sumber : Dokumentasi peneliti

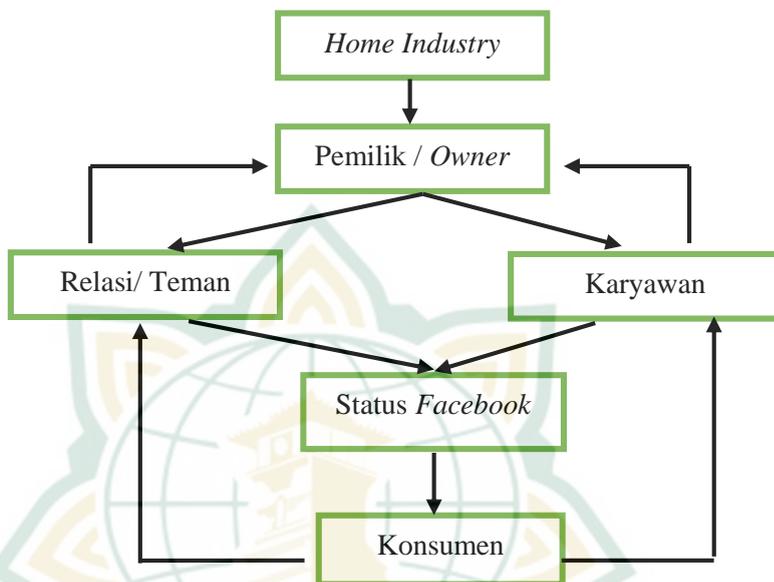
a) *Facebook*

Menurut Nurudin (2017) menyatakan bahwa *facebook* adalah sebuah alat media sosial yang membantu dalam komunikasi agar lebih efisien dengan teman lama, keluarga maupun orang-orang yang baru dikenal.⁷⁰ *Facebook* adalah *platform* terbesar saat ini, sehingga cocok untuk semua kalangan bisnis dari bisnis kecil, menengah dan bisnis besar. Daftar pengguna aktif aplikasi *facebook* aktif mencapai 2.5 milyar per bulan dan 1.66 milyar per hari di seluruh Indonesia.⁷¹ Hal itu menjadikan sebagai faktor yang membuat usaha JENI-NS menggunakan media *facebook* sebagai media promosi karena media tersebut sudah umum dan familiar

⁷⁰ Naimah, “Efektifitas Media Sosial Facebook Sebagai Sarana Publikasi Pmi Kabupaten Banjar,” *Jurnal Ilmu Komunikasi* 2, No. 1 (2019).

⁷¹ Alfian Faiz Izzulhaq Yanuar Aris Budiarto, *Kurikulum Facebook Bisnis* (Semarang: Cv Pilar Nusantara, 2020), 8 Di Akses 07 Februari 2022 Pukul 10.30. https://www.google.co.id/books/edition/Kurikulum_Facebook_Bisnis_Panduan_Lengka/Ynsweaaaqbj?hl=id&gbpv=1&dq=facebook+untuk+bisnis&printsec=frontcover.

untuk semua orang dan semua kalangan usia mampu mengoperasikannya.⁷²



Gambar 4.11
Alur Promosi dan Order Melalui Media
Facebook

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 30 Januari 2022 dapat disimpulkan bahwa media *facebook* dalam *home industry* JENI-NS belum mengoptimalkan *facebook* sebagai media pemasaran. Hal tersebut ditunjukkan oleh lampiran tabel 5 yang menjelaskan bahwa selama bulan desember 2021 konsumen/ pelanggan yang melakukan pembelian melalui media *facebook* hanya 4 orang. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kesadaran konsumen pada media *facebook* masih minim dikarenakan konsumen tidak atau belum menyadari adanya produk tersebut dan pengetahuan konsumen melalui media *facebook* juga masih kurang sehingga

⁷² Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

loyalitas konsumen pada produk belum maksimal,⁷³ konsumen dapat dibilang loyal karena konsumen tersebut mengalami kepuasan yang tinggi terhadap produk, konsumen yang loyal akan cenderung untuk merekomendasikan produk kepada konsumen yang lain bahwa produk tersebut merupakan produk yang berkualitas.⁷⁴

b) *Whatsapp*

Menurut Larasati (2013) *Whatsapp* adalah aplikasi yang digunakan untuk mengirim pesan secara instan yang memungkinkan seseorang dapat mengirim gambar, video, pesan suara juga dapat digunakan untuk saling berkomunikasi dan mengirimkan pendapat dalam diskusi.⁷⁵ Jumlah pengguna *whatsapp* pada tahun 2021, tercatat sebesar 84,8 juta⁷⁶, sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan jumlah pengguna media *whatsapp* yang semakin banyak, maka hubungan yang akan terjalin antara perusahaan dan konsumen akan lebih kuat.



Gambar 4.12

⁷³ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁷⁴ Indah Kusuma Dewi Rolyana Ferinia, Rahman Tanjung, Bonaraja Purba, Nia Lestari, Rini Mastuti, Nisa Rahmanyah Utami, I Made Murdana, Andreas Suwandi, Nina Mistriani, Endah Fitriyani, Adhi Prasetyo, Muktiarni, Nasrullah, *Prilaku Konsumen Parawisataan*, 1st ed. (Jakarta: Yayasan Kita Menulis.), 119 Di Akses 16 Februari 2022 Pukul 10.30. https://www.google.co.id/books/edition/Perilaku_Konsumen_Kepariwisataan/bJ0jEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=konsumen+dapat+dikatakan+loyalitas+karena&pg=PA110&printsec=frontcover.

⁷⁵ Rahartri, “‘Whatsapp’ Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah Di Kawasan Puspiptek),” *Visi Pustaka* 21, no. 2 (2019): 151.

⁷⁶ Vika Azkiya Dihni, *Indonesia Pengguna WhatsApp Terbesar Ketiga Di Dunia* (2021).

Alur Promosi Dan Order Melalui Media *Whatsapp*

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 30 Januari 2022 dapat disimpulkan bahwa media *whatsapp* dalam *home industry* JENI-NS belum mengoptimalkan *whatsapp* sebagai media pemasaran dan lebih menggunakan media *whatsapp* sebagai sarana untuk berkomunikasi dengan seluruh konsumen. Hal tersebut ditunjukkan oleh lampiran tabel 4 yang menjelaskan bahwa selama bulan desember 2021 konsumen/ pelanggan yang melakukan pembelian melalui media *whatsapp* hanya 6 orang. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kesadaran konsumen pada media *whatsapp* masih minim dikarenakan konsumen tidak atau belum menyadari adanya produk tersebut dan pengetahuan konsumen melalui media *whatsapp* juga masih kurang sehingga loyalitas konsumen pada produk belum maksimal,⁷⁷ konsumen dapat dibilang loyal karena konsumen tersebut mengalami kepuasan yang tinggi terhadap produk, konsumen yang loyal akan cenderung untuk merekomendasikan produk kepada konsumen yang lain bahwa produk tersebut merupakan produk yang berkualitas.⁷⁸

Persamaan Dan Perbedaan *whatsapp* dan *facebook* Pada *Home Industry* JENI-NS

1) Persamaan *whatsapp* dan *facebook* pada *home industry* JENI-NS

- a) Sama-sama menggunakan metode pembayaran melalui COD
- b) Sama-sama dipantau oleh pemilik usaha

⁷⁷ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁷⁸ Indah Kusuma Dewi Rolyana Ferinia, Rahman Tanjung, Bonaraja Purba, Nia Lestari, Rini Mastuti, Nisa Rahmanyah Utami, I Made Murdana, Andreas Suwandi, Nina Mistriani, Endah Fitriyani, Adhi Prasetyo, Muktiarni, Nasrullah, *Prilaku Konsumen Parawisataan*, 1st ed. (Jakarta: Yayasan Kita Menulis.), 119 Di Akses 16 Februari 2022 Pukul 10.30. https://www.google.co.id/books/edition/Perilaku_Konsumen_Kepariwisataan/bJ0jEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=konsumen+dapat+dikatakan+loyalitas+karena&pg=PA110&printsec=frontcover.

- c) Komentar antara *whatsapp* dan *facebook* sama banyak, tetapi mereka tidak melakukan pembelian.
 - d) Untuk media *whatsapp* dan *facebook* cakupan promosinya belum luas
 - e) Sama-sama belum maksimal dalam promosi produk
- 2) **Perbedaan *whatsapp* dan *facebook* pada *home industry* JENI-NS**
- a) Promosi di *facebook* 3 kali/minggu sedangkan promosi di *whatsapp* 4 kali/minggu.
 - b) Konten yang sering dipromosikan di *facebook* yaitu video, sedangkan konten yang sering dipromosikan di *whatsapp* yaitu foto/gambar
 - c) Konsumen yang membeli melalui *facebook* sebanyak 4 orang, sedangkan yang membeli melalui *whatsapp* sebanyak 6 orang.

2. Implementasi Pengendalian Mutu Untuk Meningkatkan *Customer Equity* Pada *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak

a. Implementasi Pengendalian Mutu

Sebuah tindakan perlu dilakukan dalam proses pengendalian mutu untuk menjaga mutu/ kualitas produk. Pengendalian mutu digunakan untuk menghitung kemampuan *product* yang dalam melaksanakan standar, sertifikasi *product* dan mengoreksi *product* jika terdapat *product* yang rusak atau tidak sesuai.⁷⁹ Menurut Riyanto (2014) pengendalian mutu merupakan kegiatan pemantauan, evaluasi dan upaya tidak lanjut untuk mencapai persyaratan kualitas yang ditentukan dalam kegiatan produksi.⁸⁰ Sejalan dengan pernyataan tersebut, *home industry* JENI-NS menerapkan pengendalian mutu bertujuan untuk meningkatkan kualitas/ mutu *product* untuk memperkuat/ meningkatkan hubungan konsumen dengan sebuah usaha. *Home industry* JENI-NS menerapkan pengendalian mutu agar dapat memuaskan konsumen dan meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan konsumen. Berikut beberapa tahapan dalam pengendalian mutu, yaitu sebagai berikut:

⁷⁹Rusdiana Tatang Ibrahim, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bandung: Yrama Widya, 2021).91-98

⁸⁰ Yuza Zakariya, Muhammad Fuad Fauzul Mu'tamar, and Khoiril Hidayat, "Analisis Pengendalian Mutu Produk Air Minum Dalam Kemasan Menggunakan Metode New Seven Tools (Studi Kasus Di PT. DEA)," *Rekayasa* 13, no. 2 (2020): 97.

1) Pengendalian Mutu terhadap Bahan Baku

Bagi pengusaha yang mengelola bahan baku fisik atau manufaktur, bahan baku termasuk faktor yang memiliki peranan penting.⁸¹ Bahan baku yang digunakan diproses menjadi produk jadi selama produksi dengan menggunakan sumber daya operasional. Bahan baku yang digunakan oleh *home industry* JENI-NS berasal dari toko 47⁸². Jenis bahan baku yang digunakan sangat mempengaruhi kualitas produk sehingga penting memilih bahan baku yang tepat untuk pengolahan kue. Bahan baku yang digunakan oleh usaha *home industry* JENI-NS tidak pernah berubah. Hal tersebut dikarenakan untuk menjamin kualitas dan rasa dari kue yang dihasilkan. Oleh karena itu, produk yang dihasilkan juga diharapkan berkualitas tinggi. Dalam hal ini, *home industry* JENI-NS memeriksa bahan baku terlebih dahulu sebelum bahan baku digunakan untuk produksi. Standar bahan baku yang ditetapkan oleh perusahaan adalah sebagai berikut:

a) Tepung Tapioka

Tepung tapioka merupakan bahan baku pembuatan kue, karena tepung tapioka biasanya berfungsi sebagai perekat, diyakini bahwa tepung tapioka berkualitas yang tinggi maka dapat digunakan untuk membuat kue yang halus dan bertekstur. *home industry* JENI-NS hanya menggunakan merek SPM untuk berbagai macam tepung yang digunakan.⁸³

b) Gula

Gula yang diperlukan dalam pengolahan kue adalah gula pasir. Gula pasir digunakan untuk menambah rasa manis pada kue tetapi pemberian gula yang berlebih akan mengakibatkan tekstur akan mengeras dan rasa kue yang terlalu manis.⁸⁴

c) Kepala

Kelapa yang dibutuhkan dalam pembuatan kue adalah kelapa tua dan kelapa muda, agar kue yang dihasilkan mempunyai ciri yang khas.

⁸¹ M Asmuni Rustam Effendi, Roem Syibly, *Produksi Dalam Islam* (Yogyakarta: Magistrs Insania Press, 2003).

⁸² Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁸³ Tepung Kanji, "Tapioka Proses Pembuatan" 2.

⁸⁴ Sejarah Industri et al., "Gula" (2002), 2.

Standar mutu bahan baku di *home industry* JENI-NS menurut pemilik usaha dan karyawan produksi sudah memenuhi standar mutu bahan baku secara umum. Selama ini bahan baku yang digunakan oleh perusahaan adalah bahan baku yang berkualitas sehingga ketika terdapat bahan baku yang tidak sesuai akan dikembalikan kepada pemasok. Bahan baku yang digunakan harus berlabel halal.⁸⁵

Dengan menggunakan bahan yang berkualitas diharapkan kue yang akan dihasilkan lebih baik sehingga mampu menumbuhkan loyalitas pada konsumen, timbulnya kepercayaan konsumen terhadap produk dan mendapatkan kesan positif untuk memperkuat persepsi konsumen kepada produk. Tidak hanya menumbuhkan tingkat loyalitas konsumen tetapi juga diharapkan mampu memberikan nilai lebih sehingga nilai jual produk meningkat dan memberikan keuntungan pada kedua pihak.

2) Pengendalian Mutu terhadap Proses Pengolahan

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 30 Januari 2022, Proses pengolahan pada *home industry* JENI-NS melalui berbagai tahap yaitu:

a) Pengendalian Mutu terhadap Proses Produksi

Proses produksi merupakan salah satu faktor produksi yang ada ketika suatu perusahaan menghasilkan suatu produk.⁸⁶ Proses pengolahan bahan baku menjadi bahan setengah jadi, sehingga setiap karyawan memiliki tanggung jawab untuk mengolah bahan baku menjadi bahan jadi yang berkualitas. Setiap kegiatan produksi semua karyawan yang terlibat dalam proses produksi harus berkoordinasi satu dengan yang lain. Hal tersebut dilakukan agar proses pengendalian mutu produk bisa berjalan sehingga dengan adanya koordinasi karyawan satu dengan yang lain, jika terdapat kekurangan yang pada adonan maka akan dilengkapi dengan mengikut saran karyawan yang lain, atau

⁸⁵ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁸⁶ Ni Kadek Budiartami and I Wayan Kandi Wijaya, "Analisis Pengendalian Proses Produksi Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Pada CV. Cok Konveksi Di Denpasar," *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium* 5, no. 2 (2019): 162.

menurut saran dari pemilik usaha. Setiap proses pengendalian produksi berbeda-beda.

Hal tersebut dikarenakan satu bahan kue dengan kue yang lain yang berbeda, dan dalam satu hari hanya memproduksi satu jenis kue, dan jenis kue yang akan diproduksi sesuai dengan intruksi dari pemilik usaha. Adanya koordinasi yang baik dengan pemilik dengan karyawan diharapkan dapat menghasilkan produk yang maksimal sehingga mampu memberikan ketertarikan konsumen, dengan rasa dan kualitas yang terbaik maka tidak akan membuat konsumen kecewa sehingga konsumen mampu memberikan pengetahuan kepada konsumen yang lain dari kualitas tersebut. Pengendalian mutu saat produksi kue satelit antara lain:

- (1) Tepung tapioka yang digunakan dalam proses produksi sebesar 50kg setiap kegiatan produksi.
- (2) Kelapa dikupas sampai tidak ada batok lagi.
- (3) Kupas kulit kelapa sampai menyisakan daging kelapa yang berwarna putih
- (4) Setelah dikupas kelapa diparut menggunakan jasa selep. Dan setiap produksi membutuhkan 20 buah kelapa.
- (5) Ketika tepung tapioka dan kelapa sudah siapkan maka campur bahan tersebut dan tambahkan gula ke dalam adonan tersebut
- (6) Aduk sampai merata dan diamkan selama satu malam
- (7) Setelah di diamkan selama satu malam adonan siap di cedak
- (8) Setelah semua adonan sudah dicetak maka siap di oven.

Pengendalian pada proses produksi lebih ditekankan pada saat proses pengadukan dan pendiaman adonan selama satu malam. Hal tersebut bertujuan agar rasa yang akan dihasilkan lebih maksimal, sehingga produk yang dihasilkan akan lebih berkualitas.⁸⁷

b) Pengendalian Mutu terhadap Proses Pengovenan

⁸⁷ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

Proses pengovenan merupakan proses yang dilakukan ketika proses produksi selesai dan menghasilkan produk jadi. Menurut Pyler (1979) proses pengovenan merupakan proses pemindahan panas yang berasal dari oven yang dapat mengubah adonan menjadi produk ringan yang siap saji dan kaya rasa.⁸⁸ Pada proses pengovenan kue pada *home industry* JENI-NS berlangsung selama 10-15 menit dan *home industry* JENI-NS memiliki karyawan yang bertanggung jawab pada proses tersebut sehingga karyawan tersebut mempunyai tanggung jawab penuh dengan proses oven dan tidak memiliki tanggung jawab ke proses yang lainnya. Pengendalian mutu saat proses produksi antara lain:

- (1) Kue yang sudah dicetak akan diletakkan ke dalam loyang-loyang
- (2) Tempat pengovenan hanya menampung 8-9 loyang
- (3) Proses pengovenan berlangsung selama 10-15 menit
- (4) Pada saat oven, kue yang dioven selalu di cek dan diputar
- (5) Hal tersebut dilakukan agar kue tidak gosong.

Pengendalian pada proses oven lebih ditekankan pada saat kondisi kue, tekstur dan warna kue. Hal tersebut bertujuan agar kualitas kue yang akan dihasilkan lebih maksimal, sehingga produk yang dihasilkan akan lebih berkualitas.⁸⁹ Cita rasa yang dihasilkan setelah proses pengovenan merupakan penentuan apakah produk tersebut memiliki cita rasa yang tinggi dan tidak. Dengan rasa yang enak maka akan membuat konsumen suka dengan produk sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen.

3) Pengendalian Mutu terhadap Produk Jadi

Menurut KBBI Produk jadi merupakan produk yang selesai dikerjakan dan siap untuk dikirimkan kepada

⁸⁸ Romiyatun Mijiling Astuti, "Pengaruh Penggunaan Suhu Pengovenan Terhadap Kualitas Roti Manis Dilihat Dari Aspek Warna Kulit, Rasa, Aroma Dan Tekstur," *Teknoboga* 2, no. 2 (2015): 62.

⁸⁹ Misnaena, Mala dan Sunarto, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

konsumen.⁹⁰ Pengendalian terhadap produk jadi dilakukan sebelum masuk ketahap pengemasan atau *packing* melalui proses pengecekan tekstur, rasa, warna. Hal tersebut dilakukan dengan cara memeriksa kue hasil produksi yang baru keluar dari proses oven agar terhindar dari produk yang rusak dan tidak sesuai yang diinginkan. Proses pemeriksaan tersebut dilakukan oleh pemilik dan karyawan *packing*, sehingga produk yang dihasilkan harus sesuai standar mutu yang telah ditentukan oleh usaha.

Apabila terdapat produk yang tidak sesuai, maka perusahaan akan memisahkan produk tersebut ketempat sendiri, sedangkan produk yang sudah memenuhi standar akan dikemas oleh karyawan *packing* dan akan dicek oleh pemilik usaha. Produk yang tidak sesuai digunakan untuk makanan budidaya lele.⁹¹ Berdasarkan penjelasan tersebut kegiatan pengawasan pengendalian pada produk jadi dilakukan agar produk yang akan dikemas merupakan produk yang sudah sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 30 Januari 2022, Proses produk jadi pada *home industry* JENI-NS melalui berbagai tahap yaitu:

a) Pengendalian Mutu terhadap Proses *Packing*

Proses *packing* merupakan proses memindahkan, menata, menjaga produk, melindungi produk setelah produk selesai diproduksi.⁹² Pada proses pengendalian saat proses *packing* dilakukan setelah proses pengendalian saat proses produk jadi. Setelah melakukan proses sortir, kue akan dikemas sesuai dengan kemasan yang tersedia. Kemasan kue dibedakan menjadi dua yaitu 200 gram dan 3 ons. Setelah proses *packing* selesai, produk akan kembali dicek oleh pemilik usaha untuk meminimalisir kecacatan yang terjadi. Jika terdapat kemasan yang cacat maka produk akan dikemas kembali

⁹⁰ KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), *Produk Jadi* (2022).

⁹¹ Misnaena, Zaenal, Tori, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁹² Yogi Pasca Pratama, Dicky Afisena, and Bambang Sarosa, "Analisis Proses Packaging Dan Stuffing Perusahaan Furnitur Lokal Dalam Menjaga Eksistensi Persaingan Global (Studi Kasus: Ud Surya Abadi Furniture, Sukoharjo, Jawa Tengah)," *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik* 2, no. 2 (2018): 161.

sehingga menghasilkan produk yang lebih berkualitas. Alat yang digunakan dalam proses packing meliputi:

- a. Lilin
 - b. Plastik kemasan
 - c. Karet untuk kemasan 3 ons
 - d. Mesin hensiler⁹³
- b) Pengendalian Mutu terhadap Proses Sablon

Pengendalian proses sablon dilakukan, agar kemasan yang digunakan merupakan kemasan yang menarik, sehingga dapat menumbuhkan daya tarik konsumen. Kemasan produk dibuat oleh jasa pembuatan kemasan. Hal itu dikarenakan, pemilik usaha dan karyawan tidak ada yang bisa membuatnya.



Kemasan Pasar Tradisional



Kemasan Pusat Oleh-Oleh

Gambar 4.13

Macam-Macam Kemasan Usaha JENI-NS

Sumber : Dokumentasi peneliti

Berdasarkan gambar 4.12 dapat disimpulkan bahwa kemasan produk JENI-NS meliputi beberapa komponen yaitu:

- a. Nama Merek : JENI-NS
- b. Jenis Kue

Usaha JENI-NS memiliki 3 jenis kue yang diproduksi meliputi: kue bintang, kue satelit, kue wijen manis.⁹⁴

- c. Netto

⁹³ Misnaena, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁹⁴ Misnaena, Zaenal, Tori, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

Netto merupakan berat barang tanpa kemasan atau bungkusnya.⁹⁵ Isi ditentukan oleh setiap kemasan dan biasanya setiap kemasan ditentukan oleh ukuran kemasannya. Biasanya untuk kemasan yang dipasarkan ke pusat oleh-oleh memiliki berat 200 gram.⁹⁶

d. Komposisi

Komposisi merupakan bahan yang digunakan dalam proses pembuatan kue yang biasanya bahan yang digunakan dalam setiap kue berbeda komposisi dan jenisnya yang sudah tertera pada tabel 4.7.⁹⁷

e. Tanggal *Expired*

Tanggal batas maksimum produk aman untuk dikonsumsi. tanggal tersebut dicantumkan untuk menginformasikan konsumen mengenai batas konsumsi produk.⁹⁸

f. NIB RB

Nomor induk Berusaha (NIB) merupakan identitas pelaku usaha dalam rangka pelaksanaan kegiatan berusaha yang sesuai dengan bidang usahanya. NIB wajib dimiliki oleh setiap pelaku usaha karena. NIB merupakan syarat wajib yang harus dimiliki oleh setiap pelaku usaha bukan hanya pelaku usaha makanan saja tetapi juga pelaku usaha mainan atau yang lain. NIB merupakan identitas dari pelaku usaha.⁹⁹

⁹⁵ Tim Guru Eduka, *Mega Bank Soal Matematika SMP Kelas 1,2,3*, Jakarta. (Penerbit Cmedia, 2012.),22. Di Akses 07 Februari 2022 Pukul 15.30, https://www.google.co.id/books/edition/Mega_Bank_Soal_Matematika_SMP_Kelas_1_2/dVHxAwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=netto+dalam+kemasan++adalah&pg=PA22&printsec=frontcover.

⁹⁶ Misnaena, Anisa dan Septian, Wawancara Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁹⁷ Dwi Pujiana Maimunah Hindun Pulungan, Ika Atsari Dewi, Nur Lailatul Rahmah, Claudia Gadizza Perdani, Khairina Wardina, *Teknologi Pengemasan Dan Penyimpanan* (Malang: UB Press, 2018) 74 Di Akses 07 Februari 2022 Pukul 15.20,

https://www.google.co.id/books/edition/Teknologi_Pengemasan_dan_Penyimpanan/mLyIDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=komposisi++adalah+dalam+produk&pg=PA74&printsec=frontcover.

⁹⁸ Ariani Kusuma Ningrum, *Pengetahuan Label Kemasan Pangan* (Malang: Gunung Samudera, 2015) 64. Di Akses 07 Februari 2022 Pukul 16.50, https://www.google.co.id/books/edition/PENGETAHUAN_LABEL_KEMASAN_PANGAN/ZX4qDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Tanggal+Expired&pg=PA64&printsec=frontcover.

⁹⁹ PTSP, "Petunjuk Singkat Online Single Submission (OSS)."

Manfaat sebuah usaha mempunyai perizinan usaha, yaitu: *pertama*, mempermudah pengurusan berbagai perizinan usaha untuk melakukan izin operasional dalam mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin. *Kedua*, memberikan fasilitas terhadap pelaku usaha agar dapat terhubung dengan pihak terlibat untuk memperoleh izin secara resmi, cepat, dan *real time*. *Ketiga*, menyediakan fasilitas yang tepat kepada pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan. *Keempat*, menyediakan fasilitas yang tepat kepada pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas yaitu NIB.¹⁰⁰

g. SP-PIRT

SP-PIRT biasanya dikenal dengan pangan *industry* rumah tangga, surat SP-PIRT dikeluarkan oleh Bupati atau Walikota. Surat SP-PIRT dikeluarkan dikarenakan usaha tersebut telah memenuhi standar keamanan yang ditentukan.¹⁰¹ SP-PIRT mempunyai fungsi sebagai surat edar suatu produk pangan, sebagaimana sertifikat tersebut dapat secara legal diedarkan atau dipasarkan.¹⁰² Syarat yang harus dilengkapi dalam mendaftar SP-PIRT adalah sebagai berikut:

- (a) Formulir permohonan sertifikat produksi pangan *industry* rumah tangga
- (b) Fotocopy sertifikat pelatihan keamanan pangan
- (c) Fotocopy KTP
- (d) Denah lokasi usaha Surat keterangan berbadan sehat dari puskesmas.¹⁰³

h. Sertifikasi Halal

Sertifikat halal merupakan sebuah diproses yang di peroleh dalam sertifikat halal yang melewati berbagai proses untuk memastikan bahan, proses produksi serta sistem jaminan halal (SJH) dalam pemenuhan standar LPPOM MUI (LPPOM MUI 2018). Undang-undang No.33 Tahun 2014 mengenai jaminan produk halal. Sertifikat halal merupakan pengakuan halal dalam suatu product yang

¹⁰⁰ Trias, *Definisi Dan Panduan Lengkap Mengenai OSS* (2022).

¹⁰¹ Dinas Kesehatan Sleman, *Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-PIRT)* (2022) Di Akses 07 Februari 2022 Pukul 16.55.

¹⁰² Indonesia, *Izin Produk Industri Rumah Tangga (P-IRT)*.

¹⁰³ Indonesia, *Izin Produk Industri Rumah Tangga (P-IRT)*.

dikeluarkan oleh BPJPH yang sudah dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia.

Labelisasi Halal adalah pencantuman logo atau pernyataan halal yang ditempelkan dalam kemasan produk sehingga menunjukkan bahwa produk tersebut halal dan boleh untuk dikonsumsi.¹⁰⁴ Perpanjangan sertifikasi halal dilakukan setiap 4 tahun sekali, sebagaimana dijelaskan pada tabel 4.8.¹⁰⁵

Selanjutnya BPOM (Badan Pengawasan Obat-Obatan dan Makanan) ialah lembaga pemerintah non departemen yang memiliki kedudukan dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dalam bidang pengawasan obat-obatan dan makanan di Indonesia. Pengawasan yang dilakukan yaitu pengawasan terhadap *product* terapeutik, narkotika, psikotropika, zat adiktif, obat tradisional, kosmetik dan beberapa bahan makanan yang berbahaya untuk dikonsumsi.¹⁰⁶ Berikut beberapa faktor yang menyebabkan usaha *home industry* JENI-NS belum bisa memperpanjang Sertifikasi Halal dan belum mempunyai sertifikat BPOM yaitu:

- (1) Pendapatan yang masih minim.
- (2) Tidak lolosnya saat ujian Sertifikat BPOM dan ujian sertifikasi halal.

Sedangkan perbedaan BPOM dan Sertifikasi Halal yaitu sertifikasi halal sering disebut dengan LPPOM yang dikeluarkan untuk jaminan halal produk sedangkan BPOM dikeluarkan untuk keamanan produk.¹⁰⁷ Keuntungan dari sertifikasi halal bagi pengusaha adalah akan menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan konsumen kepada perusahaan, terdapat jaminan kualitas produk, konsumen akan merasa nyaman dan aman yang dikarenakan tingkat

¹⁰⁴ Warto and Samsuri, "Sertifikasi Halal Dan Implikasinya Bagi Bisnis Produk Halal Di Indonesia."

¹⁰⁵ Misnaena, Wawancara dan Observasi Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

¹⁰⁶ Abd Aziz And Suqiyah Musyafa, "Tugas Dan Wewenang Badan Pengawas Obat Dan Makanan (Bpom) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen " *Al-Qanun* Volume. 23, No. 1 (2020). 199

¹⁰⁷ Drs H Amrullah Kamsari, "Mekanisme Pengajuan Sertifikasi Halal Dan Fasilitasi Halal Bagi UMK" (2020): 9 , http://halal.go.id/cms/assets/files/Materi_Pak_Amru_compressed.pdf .

keraguannya terhadap produk,¹⁰⁸ dengan adanya tingkat kepercayaan konsumen sebuah produk maka hal tersebut dapat menumbuhkan loyalitas konsumen.¹⁰⁹ Tetapi dalam *home industry* JENI-NS belum bisa memperpanjang sertifikasi halal sehingga loyalitas konsumen kepada sebuah perusahaan akan kurang.

b. Kekurangan dan kelebihan pengendalian mutu pada *home industry* JENI-NS sebagai berikut:

1) Kekurangan Pengendalian Mutu Pada *Home Industry* JENI-NS

Berdasarkan analisis pengendalian mutu yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kekurangan pengendalian mutu pada *home industry* JENI-NS sebagai berikut:

- a) Karyawan yang minim sehingga kegiatan produksi belum maksimal.
- b) Belum maksimalnya usaha dalam mengatasi produk yang cacat dan retur.
- c) Minimnya penghasilan sehingga untuk produksi produk belum maksimal.
- d) Belum memperpanjang sertifikasi halal LPPOM MUI

2) Kelebihan Pengendalian Mutu Pada *Home Industry* JENI-NS

Berdasarkan analisis pengendalian mutu yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kelebihan pengendalian mutu pada *home industry* JENI-NS sebagai berikut:

- a) Standar mutu yang sudah tersusun
- b) Koordinasi antara pemilik dan karyawan yang kuat dalam proses pengendalian.
- c) Bahan baku yang digunakan merupakan bahan yang berlabel halal
- d) Pemilihan bahan baku yang berkualitas
- e) Pemeriksaan mutu produk pada setiap proses pengendalian mutu.¹¹⁰

¹⁰⁸ Syafrida, “Sertifikat Halal Pada Produk Makanan Dan Minuman Memberi Perlindungan Dan Kepastian Hukum Hak-Hak Konsumen Muslim,” *ADIL: Jurnal Hukum* 7, No. 2 (1945): 168–171.

¹⁰⁹ Misnaena, Wawancara dan Observasi Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip

¹¹⁰ Misnaena, Wawancara dan Observasi Oleh Penulis, 30 Januari 2022, Wawancara 4, Transkrip