

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data dan Temuan Penelitian

1. Profil Dermaga Batik

a. Identitas Dermaga Batik

Dermaga Batik merupakan salah satu pengrajin batik di Sumenep. Didirikan oleh Bapak Moh. Erfan pada tahun 2009. Dermaga Batik bertempat di Dusun Aeng Soka Desa Pragaan Laok Kecamatan Pragaan, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur. Konsep usahanya adalah ramah lingkungan. Sejarah berdirinya berawal dari hoby melukis sehingga dari hoby tersebut diluapkan ke kain batik. Kemudian Dermaga Batik dimulai pada tahun 2009 dikarenakan banyak menganggur maka Bapak Moh. Erfan berinisiatif membuat warna-warna alami untuk pembuatan batiknya.

Seiring dengan berjalannya waktu dan jumlah pesanan yang meningkat, Bapak Moh. Erfan tidak mampu untuk memproduksi batik sendiri. Sehingga Bapak Moh. Erfan memberikan pelatihan kepada masyarakat sekitar mengenai proses pembuatan batik dan direkrut sebagai karyawan.

Melihat usahanya berkembang Bapak Moh. Erfan mendaftarkan nama merk produknya tersebut. Untuk perizinan sendiri sudah memiliki surat izin usaha. Dalam pelaksanaan operasionalnya sebagian besar karyawan Bapak Moh. Erfan melakukan proses pembatikan dirumahnya sendiri-sendiri dengan mengambil bahan-bahan dari rumah Bapak Moh.

Erfan. Dermaga Batik saat ini memproduksi kain batik tulis, batik Kontemporer, batik lukis dan *ecoprint* dengan jenis pakaian, kebaya, sarung maupun syal.

Untuk pemasarannya Dermaga Batik sudah merambah ke berbagai daerah dan juga luar kota seperti Surabaya, Solo, Jakarta, Kalimantan dan juga NTB. Selain itu produk Dermaga Batik juga dijadikan sebagai oleh-oleh khas Sumenep.

Keberhasilan Dermaga Batik ini membawa dampak positif bagi masyarakat sekitar dan pemerintah. Karena masyarakat sekitar khususnya Ibu-Ibu rumah tangga mendapatkan penghasilan tambahan dan juga bisa menumbuhkan kreativitas. Peran pemerintah daerah yang selalu ikut serta dalam melibatkan Bapak Moh. Erfan sebagai pemilik dalam berbagai pameran-pameran dan cara-acara penting.

b. Visi dan Misi Dermaga Batik

Visi dan Misi Dermaga Batik, Yaitu:

1) Visi

Visi dari Dermaga Batik: *Eco-fashion* untuk keberlanjutan manusia, alam dan bumi.

2) Misi

- a) Menjadi tempat produksi seni olah kain yang ramah lingkungan, dengan memberdayakan sumberdaya manusia dan alam yang ada disekitarnya.

- b) Menguasai inovasi dan teknologi olah kain atau, kriya tekstil yang ramah lingkungan, seperti batik tulis, batik kontemporer, batik lukis, *ecoprint*, dll.
- c) Meningkatkan keterampilan yang unik dan berkualitas sehingga bisa mendapatkan penghasilan tambahan dari seni olah kain.
- d) Menjadi tempat edukasi dan pembelajaran untuk seni olah kain yang ramah lingkungan, sehingga menjadi salah satu kluster usaha dan tujuan wisata edukasi di Kabupaten Sumenep.

c. Susunan Kepengurusan

Owner	: Moh. Erfan
Sekretaris	: Taufiqur Rahman, SE
Bendahara	: Erfaniyah
Anggota	: Maimun AR
	Moh. Mursid
	Vanny Zamzam Zamani, SE
	Sirtu Laili
	Yundari Ariyani
	Nirhayatus Sa'adah
	Helmi Nasir

2. Temuan Tentang Strategi Pemasaran Yang Dilakukan Oleh Dermaga Batik Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.

Strategi pemasaran merupakan rencana yang dibangun suatu bisnis untuk bisa menjangkau target pasar dan mengubah mereka menjadi

konsumen. Dalam sebuah strategi pemasaran terdapat info tentang value proposition produk, branding bisnis, hingga segmentasi pasar yang jelas. Itu artinya, tidak bisa memasarkan produk atau layanan kepada semua orang. Sebab, setiap orang memiliki kebutuhan dan cara berkomunikasi yang berbeda. Itu kenapa antara satu segmen konsumen dan yang lain, strategi pemasarannya juga bisa berbeda. Selain untuk memudahkan promosi ke target konsumen tertentu, strategi pemasaran juga dapat memudahkan koordinasi dengan tim. Karena menurut ilmu pemasaran, eksekusi promosinya jadi lebih fokus dan terarah.

Loyalitas pelanggan merupakan bentuk kesetiaan seseorang terhadap suatu produk dengan cara melakukan pembelian secara berulang-ulang untuk terus mendukung keberlangsungan perusahaan dalam jangka panjang. Untuk bisa menjaga atau bisa mempertahankan loyalitas atau kesetiaan pelanggan maka perusahaan harus memiliki strategi yang tepat serta dianggap mampu untuk menjaga keberlangsungan perusahaan dengan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang memberikan dampak langsung terhadap keberlangsungan perusahaan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah faktor kepuasan, kepercayaan dan kemudahan. Untuk bisa membentuk loyalitas pelanggan yang didasari perspektif sikap dan perilaku, Dermaga batik memiliki tindakan berupa penerapan teori aspek-aspek manajemen produksi yang dianggap mampu untuk mengatasi hal tersebut.

Manajemen produksi merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengoordinasikan penggunaan sumber-sumber daya berupa sumber daya manusia, sumber daya alat, sumber daya dana serta bahan secara efektif dan efisien untuk menambah kegunaan suatu barang dan menjadikannya memiliki nilai tambah yang lebih tinggi. Pada Dermaga batik mereka menggunakan tahapan-tahapan pada aspek manajemen produksi diantaranya yaitu perencanaan produksi, pengendalian produksi dan pengawasan produksi. Aspek-aspek tersebut akan dijabarkan sebagai berikut:

a. Perencanaan Produksi

Perencanaan produksi merupakan tindakan yang dilakukan untuk persiapan dan terstruktur bagi produksi yang akan dilakukan. Tujuan dari perencanaan produksi agar proses produksi yang dilaksanakan berjalan secara sistematis. Adapun pada Dermaga batik dalam perencanaan produksinya memperhatikan beberapa keputusan yang diambil agar perencanaan produksi berjalan sesuai prosedur, diantaranya:

1) Jenis barang yang akan diproduksi

Pada Dermaga batik produk yang dihasilkan adalah berupa kerajinan batik dengan beraneka motif seperti batik tulis, batik kontemporer, batik lukis dan lain sebagainya. Selain itu, Dermaga batik juga menghasilkan produk berupa syal batik dan sarung batik.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik Dermaga batik.

“awalnya saya produksi ada tiga produk, yaitu, batik tulis, batik kontemporer dan juga batik cap. Namun karena orang-orang pada saat ini sudah jarang yang mau untuk beli batik cap, ya saya tidak membuat itu sekarang”.¹

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga batik.

”saya selama kerja disini memproduksi dermaga batik dengan tiga motif yang paling banyak disukai oleh pelangganyakni batik tulis, batik kontemporer, dan juga batik lukis. Untuk batik cap sekarang jarang sekali membuatnya”.²

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Fauziyah selaku konsumen pada Dermaga batik.

“yang sering saya beli dari dermaga batik yang paling saya suka adalah batik kontemporer, karena motifnya bagus dan unik”.³

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Ahmad Fikri selaku konsumen pada Dermaga batik.

*“selain batik kontemporer saya juga pernah membeli batik lukis dari dermaga batik ini, motifnya benar-benar bagus, tidak mudah luntur dan benar-benar terjamin kualitasnya”*⁴

Dalam melaksanakan proses produksi seorang produsen harus memperhatikan bahwa barang yang akan diproduksi benar-benar

¹ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

² Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

³ Wawancara dengan Ibu Fauziyah (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

⁴ Wawancara dengan Bapak Ahmad Fikri (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

dibutuhkan Masyarakat sehingga nantinya dapat laku di pasaran dan dapat memberi manfaat serta memiliki nilai jual.

2) Bahan baku yang digunakan

Pada Dermaga batik mereka memiliki sasaran toko yang menjadi langganan dalam pembelian bahan baku yang digunakan untuk memproduksi batik. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik Dermaga batik.

*“untuk pembelian bahan baku produksi dermaga batik saya sudah mempunyai langganan yang menurut saya adalah yang terbaik yakni pada toko Sejahtera Batik Solo”*⁵

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga batik.

*“setelah melakukan produksi apabila bahan baku telah habis setiap satu minggu sekali Mas Erfan langsung menghubungi via telepon toko sejahtera batik untuk membeli bahan baku seperti kain batik, malan, pewarna batik dan lain-lain untuk membuat batik”*⁶

Dalam menentukan bahan baku untuk digunakan sebagai proses produksi harus mengacu pada karakteristik produk yang akan dihasilkan. Contohnya, jika berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap pasar produk yang akan dihasilkan konsumen menginginkan produk dengan kualitas yang bagus, dengan demikian bahan baku yang dicari harus sesuai dengan keinginan konsumen.

⁵ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023

⁶ Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

3) Kualitas barang

Pada Dermaga batik dalam menetapkan toko pusat belanja bahan baku sebelumnya mereka juga memperhatikan kualitas bahan baku yang dimiliki oleh toko tersebut. Hal ini akan memberikan dampak pada produk yang dihasilkan. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik Dermaga batik.

*“dari bekal pengalaman yang sudah saya dapatkan dari pertama kali ngebatik saya akhirnya tau bahan apa saja untuk bisa meracik sendiri yang saya inginkan dengan bahan baku yang dari dulu saya dapatkan dari toko Sejahtera Batik di Solo seperti halnya pewarna batik, kain batik, dan lainnya”*⁷

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga batik.

*“yang saya tahu, setiap kemasan dari bahan baku yang telah habis dari dulu saya awal kerja sekitar 6 bulan, selalu menggunakan bahan baku dari kemasan yang sama dan dengan cap toko yang sama yakni pada toko Sejahtera batik”*⁸

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Fauziyah selaku konsumen pada Dermaga batik.

*“dari dulu awal membeli batik sampai sekarang, produk dari mas Erfan ini tetap sama baik itu dari segi kualitas, cap atau identitas produknya tidak pernah berubah dari dulu.”*⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Ahmad Fikri selaku konsumen pada Dermaga batik.

⁷ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

⁸ Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

⁹ Wawancara dengan Ibu Fauziyah (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

”menurut saya produk ini merupakan produk yang sudah ada sejak tahun dua ribu tujuh dan Masih ada hingga saat sekarang di tahun dua ribu dua puluh tiga ini, jadi untuk kualitas sudah tidak diragukan lagi karena juga Masih adanya permintaan terhadap produk”¹⁰

Untuk memperoleh kualitas produk yang baik maka diperlukan bahan baku dengan kualitas yang baik pula. Agar mendapatkan kualitas yang baik maka dapat dilakukan dengan cara penyeleksian sumber bahan baku, penanganan saat proses pembelian, pemeriksaan saat penerimaan dalam perusahaan dan pemeriksaan sebelum diproduksi.

4) Kuantitas barang

Pada Dermaga batik sebelum belanja bahan baku, mereka harus memperhatikan berapa banyak produk yang harus dihasilkan dalam sekali produksi untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Karena semakin banyak bahan baku yang dibelanjakan dan tidak terpakai akan berdampak pada meningkatnya hasil produk yang tidak terpasarkan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik Dermaga batik.

“dalam produksi batik mungkin saya menghasilkan lima puluh produk yang siap dijual setiap minggunya sesuai dengan pesanan pelanggan yang sudah menghubungi saya. Dari setiap pesanan yang ada saya bisa mengira-ngira untuk nanti bahan bakunya saya membeli berapa banyak.”¹¹

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Ahmad Fikri (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

¹¹ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga batik.

“Mas Erfan dalam membuat batik selalu memproduksi sesuai pesanan atau sekitar lima puluh untuk setiap minggunya yang siap dikirim dan dipasarkan.”¹²

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Fauziyah selaku konsumen pada Dermaga batik.

“saya memesan batik dengan cara menghubungi langsung pemiliknya lewat telephone dan juga pesan whatsapp setiap barang yang ada di toko saya hampir habis.”¹³

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Ahmad Fikri selaku konsumen pada Dermaga batik.

“karena rumah saya dekat dengan dermaga batik, tidak jarang saya langsung datang ke lokasi untuk membeli langsung dari mas Erfan setelah diproduksi”¹⁴

Besar kecilnya jumlah barang yang akan diproduksi tergantung pada jumlah permintaan konsumen yang ada di pasar. Untuk meningkatkan jumlah produksi dengan cara intensifikasi atau memperbaiki metode kerja dan meningkatkan produktivitas faktor produksi. Selain itu dapat dilakukan dengan cara mengembangkan atau menambah keanekaragaman jenis hasil produksi.

¹² Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

¹³ Wawancara dengan Ibu Fauziyah (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Ahmad Fikri (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

b. Pengendalian produksi

Pengendalian produksi merupakan tindakan yang sangat diperlukan agar produksi berjalan sesuai dengan perencanaan yang ditentukan dengan biaya yang optimal. Tujuan dari pengendalian produksi adalah untuk mencapai hasil yang maksimal dengan biaya seoptimal mungkin. Adapun pada Dermaga Batik dalam pengendalian produksinya memperhatikan beberapa keputusan yang diambil agar pengendalian produksi berjalan sesuai prosedur, diantaranya:

1) Membuat perencanaan

Pada Dermaga Batik dalam kegiatan produksinya harus membuat perencanaan dengan menentukan jenis barang yang akan diproduksi yang diinginkan dengan memperoleh kualitas, kuantitas yang terbaik dan dibutuhkan para konsumen dari perusahaan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik Dermaga Batik.

“sebelum saya melakukan satu kali produksi, saya sudah melihat dari pesanan yang sudah ada kemudian menentukan berapa banyak bahan baku yang akan digunakan juga, selain itu juga menyiapkan peralatan sebelum melakukan produksi seperti kompor khusus batik, canting batik, pewarna batik, dan juga menetapkan kemana saja hasil dari produksi nanti akan dipasarkan.”¹⁵

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga batik.

“ya kalau direncanakan itu sudah pasti, ga mungkin kalau produksi hanya asal-asalan produksi. Sebelum melakukan masih

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

*banyak hal yang harus di rencanakan, misalnya seperti menyiapkan bahan-bahan untuk pembuatan batiknya, dan lain sebagainya.*¹⁶

Dalam pembuatan perencanaan usaha dapat digunakan sebagai perantara untuk melihat dengan jelas apakah usaha yang dijalankan nantinya akan memiliki prospek keberhasilan yang tinggi. Selain itu juga untuk meyakinkan kepada relasi bisnis untuk bisa bekerja sama.

2) Menyusun jadwal kerja

Pada Dermaga batik dalam kegiatan produksinya mereka memproduksi barang sesuai dengan pesanan dan juga jadwal mingguan untuk mengirim barang kepada relasi-relasi yang produk pada relasi-relasi tersebut telah habis setelah itu dibuatlah jadwal kerja untuk para karyawan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik Dermaga batik.

*“untuk jadwal kerja karyawan saya memberlakukan untuk masuk bekerja setiap enam hari dalam satu minggu, karena meskipun pesanan batik seperti sekarang tidak datang setiap hari tapi untuk kegiatan dalam mempersiapkan untuk produksi juga dibutuhkan.”*¹⁷

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga batik.

*“dari awal masuk kerja disini hingga sekarang saya masuk enam hari kerja dalam seminggu.”*¹⁸

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

Penyusunan jadwal kerja merupakan tahapan dari pengawasan produksi yang menetapkan pekerjaan dalam urutan-urutan yang sesuai dengan prioritasnya dan kemudian dilengkapi pelaksanaan rencana tersebut pada waktu yang tepat dengan urutan yang benar, sehingga berhubungan dengan kapan suatu pekerjaan akan dilaksanakan pada suatu bagian produksi.

3) Menentukan barang akan dipasarkan kepada konsumen

Pada Dermaga batik setelah membuat hasil produksi langkah yang mereka lakukan adalah dengan memasarkan produknya pada butik-butik yang ada di Madura, dan juga toko-toko besar diseluruh daerah kabupaten Sumenep dan beberapa di Madura. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik Dermaga batik.

“dari awal saya menjual produk dulu semua tidak langsung mau membeli produk yang saya jual karena mungkin baru pertama kali beredar di daerah Kabupaten Sumenep, tapi dengan kesabaran, tlaten dan niat yang sudah mantab perlahan-lahan saya masuk ke butik-butik, hingga akhirnya saya memberanikan diri untuk menjual batik ke seluruh Madura hingga luar pulau Jawa”¹⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga batik.

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

“pada saat kirim barang untuk produk pada Dermaga batik milik mas Erfan ini dipasarkan ke seluruh kabupaten Sumenep, hingga keluar pulau Jawa.”²⁰

Dalam menentukan segmentasi pasar yang perlu diperhatikan adalah menilai apakah barang yang diproduksi dijangkau oleh konsumen baik dari segi kebutuhan, kualitas dan harga. Selain itu juga dapat dilakukan dengan melakukan penelitian untuk mendapatkan variabel pada tiap jenis segmentasi. Segmentasi itu bisa berupa segmentasi lokasi, waktu, harga, demografi, psikografis dan sosial budaya.

c. Pengawasan produksi

Pengawasan produksi memiliki tujuan agar pelaksanaan aktivitas produksi dapat berjalan sesuai dengan rencana. Adapun pada Dermaga Batik dalam pengawasan produksinya memperhatikan beberapa keputusan yang diambil agar pengawasan produksi berjalan sesuai prosedur, diantaranya:

1) Menetapkan kualitas

Pada Dermaga Batik mereka mampu mempertahankan produk yang sebelumnya diproduksi sehingga dapat diproduksi kembali, sehingga kualitas dari produk akan terjaga dengan baik. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik Dermaga Batik.

²⁰ Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

“saya belajar dari apa yang telah saya dapat dari pengalaman saya sebelumnya, bahwasannya dalam membuat batik harus memperhatikan berbagai aspek baik itu dari segi bahan baku, kualitas dan juga untuk perizinan dagang dan membuat pelanggan merasa senang dengan produk saya karena selain kualitas juga memiliki daya tarik yang berbeda dari produk batik yang lain”²¹

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga Batik.

“kualitas sudah tidak diragukan lagi, karena melihat dari dulu Masih tetap banyak yang menginginkan, dari sebelum saya bekerja disini, hingga saya bekerja disini masih mempertahankan kualitas produk, dan itu yang membuat produk ini bertahan hingga saat ini.”²²

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Fauziyah selaku konsumen pada Dermaga Batik.

“Kualitasnya baik, karena banyak peminatnya dan semua orang suka dengan motif dan harganya, kalau tidak baik saya tidak akan berlangganan di dermaga batik ini.”²³

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Ahmad Fikri selaku konsumen pada Dermaga Batik.

“kualitasnya baik dilihat dari lamanya produk ini dipasarkan dari tahun dua ribu sembilan dan Masih bertahan hingga saat ini di tahun dua ribu dua puluh tiga”²⁴

Untuk menjaga kualitas pelanggan agar loyalitas pelanggan tetap terjaga, maka dapat dilakukan dengan membuat komitmen untuk memberi pelayanan yang baik kepada pelanggan, melihat

²¹ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

²² Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

²³ Wawancara dengan Ibu Fauziyah (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

²⁴ Wawancara dengan Bapak Ahmad Fikri (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

kesalahan dan mencari jalan keluar, berinvestasi pada pelatihan dan terus menjaga kualitas produk secara terstruktur.

2) Melaksanakan produksi tepat waktu

Pada Dermaga Batik selain kualitas dari produk terjaga dengan baik pada pelaksanaan produksi yang dilakukan tepat waktu karena produksi dilaksanakan setelah adanya pesanan dari pelanggan dan juga pemberian stok pada sejumlah relasi yang habis pada waktu sekali kirim. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik Dermaga Batik.

*”saya memproduksi batik setiap ada pesanan yang menghubungi dan juga memberi stok tambahan untuk persediaan dan juga semua relasi yang sekiranya belum di tambahkan dalam minggu sebelum produksi yang sekarang”*²⁵

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga Batik.

*”setiap ada pesanan saja, jadi pas tidak ada pesanan saya melakukan persiapan untuk produksi selanjutnya seperti menyiapkan bahan-bahannya.”*²⁶

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Fauziyah selaku konsumen pada Dermaga Batik.

²⁵ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

²⁶ Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023

”untuk pengiriman pada saat produk habis jarang sekali telat karena kalau habis saya langsung menghubungi pemilik Dermaga batik”²⁷

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Ahmad Fikri selaku konsumen pada Dermaga Batik.

“pada saat barang di tempat saya habis biasanya saya langsung mengambil dari Dermaga batik langsung karena tak jarang juga terdapat stok untuk produk”²⁸

Dalam penerapan manajemen waktu yang sangat tepat maka sebuah perusahaan akan mendapatkan timbal balik atau keuntungan atas usahanya dengan melakukan proses produksi yang tepat waktu. Beberapa keuntungannya yaitu dapat mencapai produktivitas dan efisiensi yang lebih besar, memiliki reputasi profesional yang lebih baik, tekanan atau stress akan berkurang, meningkatkan peluang dalam mencapai kesuksesan, memiliki keseimbangan dalam kehidupan dan kesempatan karir yang lebih baik.

Dermaga Batik dalam strategi mempertahankan loyalitas pelanggan melalui manajemen produksi, selain manajemen waktu untuk kepentingan dunia Dermaga batik ini juga melakukan manajemen waktu untuk kepentingan akhirat, seperti halnya

²⁷ Wawancara dengan Ibu Fauziah (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

²⁸ Wawancara dengan Bapak Ahmad Fikri (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

pada saat masuk waktu dzuhur karyawan segera berhenti dalam melakukan segala aktivitasnya dan segera untuk mandi kemudian mengumandangkan adzan di mushola yang berada di depan Dermaga batik setelah itu melakukan sholat berjamaah bersama dengan Masyarakat di sekitar. Dermaga batik dalam sisi harga juga relatif murah hal ini menandakan keadilan dimana antara biaya produksi dengan penentuan harga seimbang atau tidak mengambil untuk yang berlebih.

Setelah melakukan analisa terkait penemuan penelitian maka dapat ditarik kesimpulan adanya strategi pemasaran untuk mempertahankan loyalitas pelanggan pada Dermaga batik. Yaitu:

- a) Melakukan perencanaan produksi dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas produk.
- b) Melakukan pengendalian produksi dengan melaksanakan tahapan perencanaan produksi yang sesuai dengan sasaran (segmentasi pasar).
- c) Melakukan pengawasan produksi dengan mempertahankan kualitas dan efisiensi waktu.

3. Temuan Tentang Kekuatan Dan Kelemahan Strategi Pemasaran Yang Dilakukan Oleh Dermaga Batik Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.

- a. Kekuatan strategi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

1) Kekuatan pertama dermaga batik adalah usaha milik pribadi.

Pernyataan ini disampaikan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik dermaga batik.

“awalnya saya hanya sekedar hoby saja ngelukis dan ngebatik yang kemudian dari situ saya memperoleh pengalaman dan juga modal dari kepala dinas Sumenep untuk membuat usaha batik dan juga alat-alat juga bahan baku. Dari situ saya mulai belajar dari racikan pertama kedua ketiga sendiri agar tidak luntur ketika kain yang sudah di batik di cuci dan Alhamdulillah saya bisa merekrut karyawan. Akhirnya saya bersama istri dari situ bisa merintis dermaga batik ini sampai sekarang.”²⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga Batik.

”milik pribadi sih menurut saya karena dari dulu dermaga batik ini ya tetap disini ya tetap berjalan sampai saya menjadi karyawan disini ini.”³⁰

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Fauziyah selaku konsumen pada Dermaga Batik.

”milik pribadi ya, karena setahu saya pemilik dermaga batik asli orang desa Pragaan Laok tinggal berdampingan dengan rumah orang tuanya dan dari dulu tempatnya juga tidak berubah ya tetap berada disitu.”³¹

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Ahmad Fikri selaku konsumen pada Dermaga Batik.

“milik pribadi Mas, dari awal, tempat dermaga batik ya disitu karena bersebelahan dengan rumah pemilik selain itu juga di belakang rumah pemilik juga merupakan Ibu dari pemilik”³²

²⁹ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

³⁰ Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023

³¹ Wawancara dengan Ibu Fauziyah (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

³² Wawancara dengan Bapak Ahmad Fikri (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

Kepemilikan usaha atas pribadi merupakan sesuatu yang penting bagi seorang pengusaha. Selain menumbuhkan jiwa kewirausahaan, memiliki usaha pribadi dapat membantu kemandirian, melatih dalam mengatur keuangan, serta menumbuhkan rasa tanggung jawab. Apabila usaha yang dirintis telah cukup berkembang, maka dapat menolong orang lain dengan membuka lapangan pekerjaan bagi Masyarakat sekitar sehingga dapat meningkatkan perekonomian.

- 2) Kekuatan yang kedua adalah Dermaga Batik sudah memiliki izin usaha dan hak merek. Hal tersebut membuat sebuah usaha atau industri dapat terjamin, baik dalam segi legalitas dagang dan perlindungan merek dagang. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik Dermaga Batik.

*“saya sudah punya izin usaha perdagangan (SIUP) dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep tidak hanya itu Dermaga Batik juga sudah diakui oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sumenep.”*³³

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga Batik.

*“izin usaha ada ya, nyatanya sampai saat ini tidak pernah ada yang mempermasalahkan terkait perizinan yang ada pada Dermaga Batik ini.”*³⁴

³³ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

³⁴ Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023

Pada dasarnya, surat izin usaha merupakan hal wajib yang harus dimiliki oleh perusahaan besar maupun usaha yang Masih merintis, karena hal tersebut memang sangat penting. Seperti yang diketahui, bahwa memiliki surat izin usaha memiliki banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh perusahaan itu sendiri, seperti adanya perlindungan hukum yang jelas, memiliki legalitas usaha, sebagai penunjang perkembangan usaha, serta untuk mendapat kepercayaan konsumen.

- 3) Kekuatan ketiga adalah memiliki produk yang dihasilkan tetap dan sesuai dengan ciri khas yang membuat produk beda dari produk yang lain, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik Dermaga batik.

“produk yang saya hasilkan tidak lepas dari keuletan mencampur bahan baku mana yang pas agar tidak mudah luntur dan dengan berapa banyak takaran yang pas sehingga kualitas tetap terjaga, selain itu kita juga perlu memperhatikan motif yang tidak pasaran.”³⁵

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga Batik.

“dari waktu dulu dari segi motif untuk Dermaga batik ini ya tetap menjaga kualitasnya.”³⁶

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Fauziyah selaku konsumen pada Dermaga Batik.

³⁵ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

³⁶ Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023

“pertama saya mengetahui dermaga batik sampai sekarang yang saya jual untuk bentuk motifnya ya tetap menjaga kualitasnya.”³⁷

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Ahmad Fikri selaku konsumen pada Dermaga Batik.

“yang membuat beda dari produk dermaga batik ini ya, ini produknya beda dari batik lainnya, apalagi untuk batik kontemporeranya, bener-bener limited edition”³⁸

Pada umumnya sebuah produk harus memiliki beberapa keunggulan yang tidak mampu ditiru atau sulit untuk diikuti oleh pesaing. Hal ini bisa berasal dari icon atau ciri khas yang dimiliki oleh produk tersebut, selain jarang ditemukan pada produk pesaing, hal ini akan membuat konsumen mudah ingat dengan produk yang berbeda dari yang lain.

- 4) Kekuatan yang keempat adalah dermaga batik mampu mempertahankan kualitas produk dengan menjalin komunikasi yang baik antara karyawan dan pemilik dermaga batik. Sebagaimana yang ditegaskan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik dermaga batik.

“dari awal saya membuat dermaga batik ini hanya sekedar hoby saja, tetapi dengan bekal yang telah saya dapat saya dapat mengembangkan menjadi seperti sekarang ini yang sangat disukai pelanggan pada masanya. Selain menjaga kualitas, saya juga menerima request motif atau model seperti apa yang diinginkan pelanggan supaya semua sama-sama nyaman antara saya dengan karyawan ataupun dengan pelanggan, selalu menanggapi keluhan karyawan dengan tanggap dan juga

³⁷ Wawancara dengan Ibu Fauziah (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

³⁸ Wawancara dengan Bapak Ahmad Fikri (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023

mengirim secepatnya kepada pelanggan yang sudah menghubungi saya.”³⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga Batik.

“beliau sangat baik dan juga tak jarang mengajak karyawannya untuk bercanda dan juga menceritakan tentang keluh kesah yang sedang dialaminya”⁴⁰

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Fauziyah selaku konsumen pada Dermaga Batik.

“iya sangat tanggap, apabila sekarang saya ngomonng kalau stok di butik saya habis, besoknya barang dari pak Erfan langsung dikirim ke butik saya, beliau juga ramah kalau di ajak bicara”⁴¹

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Ahmad Fikri selaku konsumen pada Dermaga Batik.

“pemilik dermaga batik memang orangnya sangat baik mas, tidak jarang beliau juga mengajak bicara saya tentang apapun beliau juga terkadang suka bercanda”⁴²

Hubungan yang baik antara atasan dan karyawan akan berdampak pada kenyamanan dan rasa senang dalam bekerja, jika karyawan sudah merasa nyaman dan senang maka akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan itu sendiri.

³⁹ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023

⁴¹ Wawancara dengan Ibu Fauziyah (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

⁴² Wawancara dengan Bapak Ahmad Fikri (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023

- 5) Kekuatan yang kelima adalah satu-satunya dermaga batik yang bertahan dengan produk kontemporer dengan motif yang unik. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik dermaga batik.

“sejak awal berdiri sampai sekarang motif yang unik perpaduan antara tradisional dan modern dari hasil produksi saya tetap dan tidak berubah.”⁴³

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga Batik.

“selama saya bekerja motif yang unik dari dermaga batik yang saya produksi tidak pernah berubah.”⁴⁴

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Fauziyah selaku konsumen pada Dermaga Batik.

“selama saya berlangganan produk dari dermaga batik yang paling menonjol ya motifnya yang unik itu, dan jarang ditemui di batik lainnya.”⁴⁵

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Ahmad Fikri selaku konsumen pada Dermaga Batik.

“ciri khas dari dermaga batik ini ya dari motifnya yang unik, apalagi perpaduan antara modern dan tradisional”⁴⁶

Mempertahankan produk dari awal dibangunnya perusahaan akan menumbuhkan cita rasa tersendiri bagi produk itu karena produk itu masih tetap bertahan, meskipun di era yang serba

⁴³ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023

⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Fauziyah (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Ahmad Fikri (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023

canggih dan serba mudah produk itu menjadi ciri khas tersendiri sehingga jika pelanggan yang langsung melihatnya itu akan mengetahuinya bahwa itu adalah produk dari perusahaan yang sudah ternama itu, seperti yang diterapkan pada Dermaga Batik.

b. Kelemahan strategi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas pelanggan

- 1) Kelemahan yang pertama yaitu produksi dilakukan dengan waktu yang tidak pasti. Hal ini disampaikan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik Dermaga Batik.

“karena produk yang saya jual itu produk batik, ya produksi saya menjadi tidak menentu dan hanya pada waktu ada pesanan dan penambahan stok pada butik-butik yang sekiranya dalam 1 minggu belum dikirim lagi.”⁴⁷

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga Batik.

“setiap hari bekerja meskipun tidak produksi tapi yang perlu disiapkan untuk produksi besok itu banyak, makanya jam kerja saya juga sama dalam setiap harinya.”⁴⁸

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Fauziyah selaku konsumen pada Dermaga Batik.

“perihal itu saya kurang tau ya, setahu saya setiap hari karyawan selalu bekerja, dan untuk pemesanan yang saya lakukan biasanya menunggu barang yang ada di toko saya tinggal dua atau tiga kemudian baru saya menghubungi beliau”⁴⁹

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023

⁴⁹ Wawancara dengan Ibu Fauziyah (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Ahmad Fikri selaku konsumen pada Dermaga Batik.

“ya kalau untuk sekarang ini, saya memesan pas lagi ingin saja dan untuk saya pribadi tidak untuk saya jual belikan lagi”⁵⁰

Dermaga batik melakukan produksi secara tidak stabil, karena minimnya jumlah pelanggan karena sulitnya menambah relasi pelanggan. Selain itu banyaknya pesaing yang mulai berkembang dengan produk yang bervariasi yang menjadikan alasan dermaga batik tersebut.

- 2) Kelemahan yang kedua yaitu tidak memanfaatkan kecanggihan teknologi sebagai media pemasaran. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Moh. Erfan selaku pemilik dermaga batik.

“kalau saya sendiri memang ga pernah makai media sosial untuk memasarkan hasil produk saya, sudah tua gini jadi gak tau macam begituan.”⁵¹

Hal serupa juga disampaikan oleh Mas Taufiqur Rahman selaku karyawan pada Dermaga Batik.

“untuk penjualan online pada media social atau marketplace, setahu saya tidak pernah.”⁵²

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Fauziyah selaku konsumen pada Dermaga Batik.

“saya tidak tau soal itu ya, soalnya saya sendiri tidak faham dengan apa itu media sosial saya hp saja malah tidak punya.”⁵³

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Ahmad Fikri (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023

⁵¹ Wawancara dengan Bapak Moh. Erfan (Pemilik Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023.

⁵² Wawancara dengan Bapak Taufiqur Rahman (Karyawan Dermaga Batik) Pada Hari Sabtu Tanggal 11 Maret 2023

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Ahmad Fikri selaku konsumen pada Dermaga Batik.

*“wah untuk pemasaran pada media sosial terkait produk dermaga batik ini saya tidak pernah mengetahuinya mas”*⁵⁴

Tidak mengikuti perkembangan teknologi dan mengabaikannya akan berdampak pada pelanggan yang tidak akan pernah tahu terkait industri tersebut. Selain itu juga menyulitkan konsumen yang menggunakan media sosial dalam pemesanan produk.

Setelah melakukan wawancara dan pemaparan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Kekuatan strategi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas pelanggan
 - 1) Industri milik pribadi.
 - 2) Memiliki izin usaha dan hak merek.
 - 3) Produk yang dihasilkan tetap dan sesuai dengan ciri khas.
 - 4) Mempertahankan kualitas produk dengan menjaga hubungan baik antar pemilik dengan karyawan.
 - 5) Mampu bertahan dengan motif produk yang unik.
- b. Kelemahan strategi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.
 - 1) Produksi dilakukan dengan waktu yang tidak pasti.

⁵³ Wawancara dengan Ibu Fauziah (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023.

⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Ahmad Fikri (Konsumen Dermaga Batik) Pada Hari Minggu Tanggal 12 Maret 2023

- 2) Tidak memanfaatkan kecanggihan teknologi sebagai media pemasaran.

B. PEMBAHASAN

1. Strategi Pemasaran Yang Dilakukan Oleh Dermaga Batik Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.

Strategi pemasaran merupakan suatu proses penentuan rencana pimpinan pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan cara atau upaya bagaimana agar tujuan dapat dicapai. Loyalitas pelanggan dapat dilihat dari kemauan pelanggan untuk terus mendukung perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan produk atau jasanya atas dasar rasa suka. Sementara itu, strategi mempertahankan loyalitas pelanggan adalah cara perusahaan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Strategi ini diterapkan untuk mendukung tingkat loyalitas. sehingga dari loyalitas tersebut Masyarakat akan merasa membutuhkan. Selain karena rasa membutuhkan, loyalitas pelanggan juga akan muncul ketika mereka telah ketergantungan dengan produk maupun jasa yang telah diberikan. Sementara itu, pada Dermaga Batik untuk mempertahankan loyalitas pelanggan sudah menerapkan strateginya pada aspek-aspek manajemen produksi yaitu berupa perencanaan produksi, pengendalian, dan pengawasan produksi.

Dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, Dermaga Batik menerapkan strategi melalui manajemen produksi sebagai berikut:

- a. Melakukan perencanaan produksi dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas produk.

Perencanaan adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu. Setiap manajer dituntut terlebih dahulu agar mereka membuat rencana tentang aktivitas yang harus dilakukan. Perencanaan tersebut merupakan aktivitas untuk memilih dan menghubungkan fakta serta aktivitas untuk memilih yang direncanakan.⁵⁵

Pada dermaga batik, dalam melakukan perencanaan produksi melakukan tahapan-tahapan yang sesuai, yaitu diawali dengan pemilihan jenis barang yang akan diproduksi, penentuan bahan baku yang akan digunakan untuk produksi dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas produk agar mendapatkan hasil sesuai dengan keinginan.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Farah Mei Utia Wati, dalam perencanaan produksi yang harus diutamakan adalah kualitas produk yang baik, mengutamakan bahan baku yang berkualitas tinggi, menggunakan prinsip usaha yang jujur, produksi yang higienis dan sehat. Sebagaimana yang dikatakan dalam perspektif ekonomi islam, dalam hal produksi pengusaha muslim harus

⁵⁵ H.B. Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005), hal. 1

menghindarkan praktik yang mengandung unsur *rijsun* artinya haram, riba, pasar gelap dan spekulasi artinya perbuatan setan.⁵⁶

- b. Melakukan pengendalian produksi dengan melaksanakan tahapan perencanaan produksi yang sesuai dengan sasaran (segmentasi pasar).

Berdasarkan penjelasan pada teori yang ditulis oleh M. Fuad Pengendalian produksi merupakan berbagai bentuk kegiatan dan metode yang digunakan oleh manajemen perusahaan untuk mengelola, mengatur, mengkoordinir, dan mengarahkan proses produksi (peralatan, bahan baku, mesin, tenaga kerja) kedalam suatu arus aliran yang memberikan hasil dengan jumlah biaya yang seminimal mungkin dan waktu yang seoptimal mungkin. Pengendalian produksi diperlukan agar produksi berjalan sesuai dengan perencanaan yang ditentukan dengan biaya yang optimal.

Pada dermaga batik dalam melakukan pengendalian produksi, mereka telah melakukan tahapan perencanaan yang dari tahapan pemilihan jenis produk, kualitas dan kuantitas barang. Selain hal tersebut, yang dilakukan dermaga batik dalam pengendalian produksi adalah dengan menentukan cara kerja karyawan, jam kerja, jumlah produksi serta segmentasi pasar atau sasaran yang sesuai dengan produk.

M. Taufiq Amir dalam bukunya menuliskan bahwa Segmentasi pasar adalah proses membagi pasar kedalam kelompok pembeli yang

⁵⁶ Abdul Aziz, Mariyah Ulfah, *Kapita Selektta Ekonomi Islam Kontemporer*, (Bandung:Alfabeta, 2010), hal. 53

berbeda-beda berdasarkan kebutuhan, karakteristik, ataupun perilaku yang membutuhkan bauran pemasaran dan bauran produk tersendiri, atau dengan kata lain segmentasi pasar merupakan dasar untuk mengetahui bahwa setiap pasar terdiri atas beberapa segmen yang berbeda-beda. Segmentasi memegang peranan yang sangat penting. Segmentasi yang tepat dapat menjadi awal yang menentukan bagi penerapan strategi dan taktik pemasaran. Karena dengan segmentasi dapat melakukan hal-hal seperti merumuskan kebutuhan dan keinginan pasar, merancang strategi dan program yang tepat, menganalisis persaingan, menyesuaikan sumber daya, dan menemukan potensi permintaan baru.⁵⁷

Dalam menentukan segmentasi pasar yang tepat, Joseph P. Cannon, dkk, telah memaparkan bahwa segmentasi pasar merupakan proses dua tahap dari penentuan pasar produk yang luas dan segmentasi pasar produk yang luas ini dalam rangka memilih pasar target dan membangun bauran pemasaran yang sesuai. Kegiatan dalam segmentasi pasar yang efektif mencakup penentuan pasar produk yang luas sebagai daya tarik perusahaan. Pemasar harus memisahkan – memilah – segala kemungkinan yang diperlakukan ke dalam beberapa pasar generik dan pasar produk yang luas di mana perusahaan mungkin mampu beroperasi secara menguntungkan.

⁵⁷ M. Taufiq Amir, *Dinamika Pemasaran: Jelajah dan Rasakan*, (Jakarta: Raja GrafindoPersada, 2005), hal. 105-106

- c. Melakukan pengawasan produksi dengan mempertahankan kualitas dan efisiensi waktu.

pengawasan produk dapat dilakukan dengan cara menetapkan kualitas, yaitu dengan mempertahankan produk sebelumnya diproduksi sehingga dapat diproduksi kembali, sehingga kualitas dari produk akan terjaga dengan baik. Selain menetapkan kualitas cara yang lain yakni dengan melaksanakan produksi tepat waktu, dalam hal ini apabila produksi tidak dilakukan tepat waktu maka hal ini dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan karena ketika jumlah produksi berkurang maka akan berdampak pada perusahaan itu sendiri.

Pada dermaga batik, dalam melaksanakan pengawasan produksi, yang menjadi fokus perhatian adalah bagaimana agar produk yang dihasilkan tetap dalam kondisi tetap dan stabil dari tahap produksi per produksi. Dalam hal ini tetap menstandarkan waktu dalam proses pengerjaan, semakin lama dalam mengerjakan produk dan keluar dari batas wajar, maka akan berdampak pada penurunan kualitas produk.

Kotler dan Philip dalam bukunya *Manajemen Pemasaran* menuliskan, Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, termasuk keawetan, kemudahan pemakaian dan diperbaiki, serta atribut bernilai lainnya. Mempertahankan produk merupakan satu cara yang perlu diperhatikan karena akan berdampak pada kepuasan serta loyalitas pelanggan.⁵⁸

⁵⁸ Kotler dan Philips, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT.Prenhallindo,2005), hal. 11.

Kualitas produk yang baik secara langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, dan apabila hal tersebut berlangsung secara terus-menerus akan mengakibatkan pelanggan yang selalu setia membeli atau menggunakan produk tersebut dan disebut loyalitas pelanggan.

2. Kekuatan Dan Kelemahan Strategi Pemasaran Yang Dilakukan Oleh Dermaga Batik Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.

Dalam menjalankan sebuah industri tentu sebuah perusahaan memiliki kinerja yang menjadi kelebihan atau keunggulan sehingga bisa membangun citra perusahaan, dan memiliki kelemahan yang bisa menurunkan keberlangsungan perusahaan. Pada dermaga batik, dalam menerapkan teori aspek-aspek manajemen produksi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan tentu memiliki kekuatan dan kelemahan yang bisa memberikan dampak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Adapun kekuatan dan kelemahannya adalah:

a. Kekuatan dalam strategi pemasaran yang dilakukan oleh dermaga batik dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

1) Industri milik pribadi.

Dermaga batik merupakan usaha rumahan yang didirikan dan dikelola langsung oleh pemiliknya. Hal ini akan memberikan keluasaan dalam produksi, menciptakan variasi dan inovasi sesuka hati dengan tetap memperhatikan keinginan dan tingkat kepuasan konsumen.

Kepemilikan bisa menjadi salah satu unsur kekuatan tersendiri bagi sebuah perusahaan yang telah dirintis. Sebagaimana yang disampaikan Prof Dok. Arifin Sitio dalam Jurnalnya memaparkan bahwa kekuatan merupakan faktor internal yang mempengaruhi perusahaan. Faktor-faktor ini harus dimanfaatkan seoptimal mungkin demi tercapainya tujuan utama yaitu keberhasilan pengembangan perusahaan.⁵⁹

unsur kepemilikan dalam islam merupakan pemilikan yang terletak pada kepemilikan pemanfaatannya dan bukan menguasai secara mutlak terhadap sumber-sumber ekonomi. Pemilikan terbatas pada sepanjang umurnya selama hidup di dunia, dan bila orang itu mati, harus didistribusikan kepada ahli warisnya menurut ketentuan islam. Pemilikan nilai dasar yang pengaruhnya terlihat pada berbagai aspek tingkah laku ekonomi muslim, misal kesederhanaan (*moderation*), berhemat (*parsimoney*), dan menjauhi pemborosan (*extravagance*).⁶⁰

2) Memiliki izin usaha dan hak merek.

Izin usaha merupakan suatu bentuk persetujuan atau pemberian izin dari pihak berwenang atas penelenggaraan suatu kegiatan usaha oleh seorang pengusaha atau suatu perusahaan. Bagi pemerintah pengertian usaha dagang adalah suatu alat

⁵⁹ Arifin Sitio, "Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Usaha Kecil dan Menengah.", *Jurnal Ilmiah Penelitian Manajemen*, Vol. 9 NO.1 Maret 2011, hal. 90

⁶⁰ Ahmad M. Saeffuddin, *Studi Nilai-nilai Sistem Ekonomi Islam*, (Jakarta Pusat : Media Da'wah dan LIPPM), hal. 43-49

atau sarana untuk membina, mengarahkan, mengawasi, dan menerbitkan izin-izin usaha perdagangan. Agar kegiatan usaha lancar, maka setiap pengusaha wajib untuk mengurus dan memiliki izin usaha dari instansi yang sesuai dengan bidangnya.

Pada dermaga batik proses pengurusan izin usaha melalui tahapan dengan mengambil formulir di kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten, kemudian mengisi dan mengajukan SIUP beserta persyaratannya seperti fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), fotokopi KTP, fotokopi surat domisili perusahaan, fotokopi surat keterangan pemilik gedung, foto pemimpin perusahaan tiga kali empat sebanyak dua lembar dan neraca perusahaan yang kemudian SIUP Kecil dikeluarkan dan di tandatangani oleh kepala kantor wilayah perdagangan daerah tingkat II (kota/kabupaten) atas nama menteri.) yang pada akhirnya mendapatkan izin dan merk paten yang kemudian akan menjadi kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

Merek dapat dikatakan baik atau buruk tergantung pada pandangan konsumen yang telah memakainya. Apabila konsumen merasa puas dalam pemakaian suatu merek, maka hal tersebut akan mempengaruhi sebuah reputasi dari merek yang dikonsumsinya. Reputasi dapat dikatakan baik apabila konsumen merasa puas dalam jangka waktu.

3) Produk yang dihasilkan tetap dan sesuai dengan ciri khas.

ciri khas produk pada dermaga batik adalah ialah motif yang unik yang digabungkan antara modern dan tradisional sehingga menghasilkan perpaduan yang berkualitas dan memiliki ciri khas yang unik.

Menjaga kestabilan dan kualitas produk merupakan kewajiban dari setiap produsen. Keragaman produk adalah kelengkapan produk yang menyangkut kedalaman, luas dan kualitas produk yang ditawarkan juga ketersediaan produk.

Berdasarkan buku Pengantar Bisnis karya Farida Akrabina ciri khas pada produk akan menunjukkan bahwa sebuah produk layak untuk dijual dan diterima konsumen, karena dinyatakan memiliki kualitas produk dan mampu memberikan manfaat yang nyata sesuai dengan kebutuhan konsumen.⁶¹

4) Mempertahankan kualitas produk dengan menjaga hubungan baik antar pemilik dengan karyawan.

Menjaga hubungan yang baik antara atasan dan karyawan akan berdampak pada kenyamanan dan rasa senang dalam bekerja, jika karyawan sudah merasa nyaman dan senang maka akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan itu sendiri. Sebagaimana tindakan yang dilakukan oleh pemilik dermaga batik, dalam menjaga hubungan dengan karyawannya selalu membuat

⁶¹ Farida Akrabina, *Pengantar Bisnis*, (Malang: polinema press, 2016) hal. 94

karyawan yang bekerja di tempatnya nyaman dengan sering mengajak ngobrol karyawannya terkait pengalaman-pengalamannya dan juga tentang penjualan produk bahkan juga tidak jarang juga mengajak bicara tentang masalah di keluarganya. Selain itu juga selalu menyuruh karyawannya berhenti tepat waktu dalam melakukan segala aktivitas pada saat dzuhur tiba kemudian bersih-bersih dan segera untuk melakukan adzan pada mushola samping dermaga batik dan melakukan sholat berjamaah bersama Masyarakat. Tidak hanya itu Pemilik dermaga batik juga sering memberikan tunjangan kepada karyawan seperti pada saat hari raya.

Kegiatan dalam meningkatkan kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, salesmanship, memberikan pelatihan karyawan dan pihak manajemen.

- 5) Mampu bertahan dengan produk kontemporer dengan motif yang unik.

Dermaga batik satu-satunya industri yang masih terkenal di wilayahnya dengan produk yang terhitung masih sangat tradisional, karena produk dari dermaga batik sendiri merupakan produk satu-satunya di kabupaten Sumenep yang memiliki motif yang unik, tidak

hanya pada segi kualitas saja tapi semua dari produk dermaga batik memiliki perpaduan unik antara motif modern dan tradisional.

Kualitas produk juga menjadi salah satu pertimbangan yang diambil oleh pelanggan apakah akan membeli produk tersebut atau tidak. Seorang pelanggan akan bertahan dan loyal dengan suatu produk memiliki beberapa alasan, yaitu karena produk tersebut memiliki *value* kinerja yang baik dan tidak bisa ditiru oleh produk lain, pelanggan yang sudah terlanjur nyaman dengan produk tersebut, produk mudah didapatkan atau justru karena sudah tidak ada pilihan lain untuk bisa mendapatkan produk sejenis.

b. Kelemahan dalam strategi pemasaran yang dilakukan oleh dermaga batik dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

1) Produksi dilakukan dengan waktu yang tidak pasti.

kelemahan merupakan kendala dalam mencapai tujuan, biasanya berupa kekuarangan dan keterbatasan pada sarana dan prasarana yang dimiliki dan tidak dimiliki, kemampuan dalam manajemen yang minim, keterampilan dalam pemasaran yang tidak sesuai dengan permintaan pasar, produk yang kurang diminati, dan memiliki keuntungan yang kurang/ tidak memadai.⁶²

Pada dermaga batik, yang menjadi salah satu kelemahannya adalah produksi yang tidak memiliki jadwal pasti. Karena produk dermaga batik ini merupakan produk batik yang sudah lama ada,

⁶² Sondang P. Siagian, *Manajemen Statejik...*, hal. 173

penurunan pelanggan itu sudah pasti ada. Hal ini membuat jadwal produksi pada dermaga batik dilakukan sesuai dengan permintaan pelanggan dan juga dengan melihat jadwal butik-butik ataupun konsumen mana yang harus diberi tambahan stok produk, sehingga jadwal produksi dalam seminggu hanya dua sampai tiga kali produksi dalam jumlah besar.

2) Tidak memanfaatkan kecanggihan teknologi sebagai media pemasaran

Di era yang semakin modern, kecanggihan teknologi juga ikut serta dalam mengembangkan kecanggihannya. Dibuktikan dengan pesan barang tanpa perlu pergi ke toko, transaksi pembiayaan tanpa perlu pergi ke lembaga keuangan, dan pembayaran dengan transaksi non tunai.

Mendapati kecanggihan teknologi tersebut, dermaga batik, sampai saat ini belum ada ketertarikan untuk memasarkan produknya melalui media sosial (internet) dan marketplace. Selain karena tidak telatennya dengan dunia internet, pemilik dermaga batik mengakui bahwa ia memang belum mahir dalam menguasai sosial media. Hal ini akan menjadi suatu hambatan tersendiri, karena yang seharusnya relasi pelanggan bisa bertambah hanya dengan melihat unggahan dari promosi dermaga batik menjadi terhambat. Selain itu pelanggan juga akan terhambat, karena hanya bisa memesan lewat telepon seluler, dan transaksi membayar dengan *cash*.

berdasarkan buku karya Farid, perubahan dunia yang begitu cepat telah memaksa produsen dan para penjual untuk berfikir lebih keras agar tetap eksis di dunia. Perubahan yang disebabkan oleh pesatnya pertumbuhan dan perkembangan teknologi telekomunikasi. Perkembangan mesin yang serba otomatis dan informasi yang cepat Masuk dari berbagai sumber dengan mudah diperoleh dan diserap oleh berbagai Masyarakat meskipun pelosok.⁶³

⁶³ Farid, *Kewirausahaan Syariah*. (Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2017), hal. 134