



Analisis Pengelolaan Usaha Percetakan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada CV. Antique Production Dalam Prespektif Ekonomi Islam

Puspa Indah Sari Pohan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: psaripohan@gmail.com

Azhari Akmal Tarigan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: azhariakmaltariganuinsu@ac.id

Korespondensi Penulis: psaripohan@gmail.com

Abstract. *The focus of this research is, 1) how business management at CV Antique Production to improve consumer satisfaction in the Islamic Perspective of Islam. 2) What are the constraints on printing business management at CV Antique Production in improving consumer satisfaction in the Islamic Emergency Perspective. 3) What are the solutions of the constraints on printing business management on CV antique production in improving consumer satisfaction in the Islamic Emergency Perspective. This research uses descriptive approach with the type of qualitative research. The data source obtained is primary and secondary data. Data collection techniques with observation, interview and documentation. Data analysis techniques use data reduction, data presentation, and concludes. This research is the management of printing business done by CV. Antique Production To improve consumer satisfaction in the Islamic economic perspective is to implement management functions or management in Islam well. The management function consists of: the implementation (planning), organizing), implementation (actuating), and control (controlling). Constraint business management facing by CV. Antique Production To improve consumer satisfaction include internal constraints that is lack of employees when many demand and delay of product raw material supplies, and external constraints are of unclear consumers with product details of the product and competitor or competitors. Solutions to overcome constraints on printing business management by CV. Antique Production To improve consumer satisfaction includes the solution of internal constraints that adds employees with freelance systems, adding more than one supplier and check periodically inventory of product raw materials while solutions for external constraints are providing conservation sessions of the booking and consuming businesses by opening product gallery and developing its employee skills.*

Keywords: *Islamic management, printing, consumer satisfaction.*

Abstrak. Fokus penelitian ini adalah, 1) bagaimana pengelolaan usaha pada CV Antique Production untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam. 2) Apa saja kendala pada pengelolaan usaha percetakan pada CV Antique Production dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam. 3) Apa saja solusi dari kendala pada pengelolaan usaha percetakan pada CV Antique Production dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Sumber data yang diperoleh adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh CV. Antique Production untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam adalah dengan menerapkan fungsi-fungsi pengelolaan atau manajemen dalam islam dengan baik. Fungsi pengelolaan terdiri dari yaitu : pelaksanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling). Kendala pengelolaan usaha yang dihadapi oleh CV. Antique Production untuk meningkatkan kepuasan konsumen meliputi kendala internal yaitu kurangnya pegawai saat permintaan banyak dan keterlambatan persediaan bahan baku produk, dan kendala eksternal yaitu adanya konsumen yang belum jelas dengan detail pemesanan produk dan adanya competitor atau pesaing. Solusi untuk mengatasi kendala pada pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh CV. Antique Production untuk meningkatkan kepuasan konsumen meliputi solusi dari kendala internal yaitu menambah karyawan dengan sistem freelance, menambah supplier lebih dari satu dan mengecek secara berkala persediaan bahan baku produk sementara solusi untuk kendala eksternal yaitu memberikan sesi konsultasi pemesanan kepada konsumen dan mengembangkan usaha dengan membuka galeri produk dan mengembangkan skill karyawannya.

Kata Kunci : Pengelolaan Islam, Percetakan, Kepuasan Konsumen.

Received Oktober 30, 2023; Revised November 03, 2023; Accepted November 27, 2023

* Puspa Indah Sari Pohan, psaripohan@gmail.com

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pengelolaan yaitu bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai secara efektif dan efisien. Pengelolaan usaha yang baik nantinya akan membuat perilaku konsumen menjadi puas dalam menggunakan produk maupun jasa. Kepuasan dipengaruhi oleh tingkat harapan atas kualitas jasa. Kepuasan konsumen sebagai hasil dari perbandingan antara harapan produk atau jasa dan kenyataan yang diterima seseorang maka memunculkan dua kemungkinan. Kemungkinan yang pertama adalah apabila penjual memberikan informasi yang berlebihan terhadap konsumen, maka konsumen akan memiliki pengharapan yang terlalu tinggi. Sehingga berakibat ketidakpuasan jika penjual tidak dapat memenuhi informasinya. Kemungkinan kedua adalah bila penjual tidak dapat memenuhi Informasi kepada konsumen, maka konsumen akan kurang tertarik (harapannya rendah) pada produk atau pelayanan tersebut, sehingga transaksi tidak akan terjadi. Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan konsumen merupakan hasil perbandingan yang dirasakan antara kinerja produk dan kesesuaian harapan yang diinginkan konsumen setelah melakukan pembelian. Jika produk sesuai atau melampaui harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya jika produk tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen tidak merasa puas. CV. Antique Production merupakan perusahaan yang bergerak dibidang percetakan yang menggunakan border computer dan mesinmesin digital printing, dengan berbagai jenis tawaran print digital lainnya, yang menjadi kebutuhan masyarakat pada umumnya. Dalam memproses cetakan, dibutuhkan tinta cetak, flat, mesin cetak, mesin potong dan karyawan. Bisnis percetakan dimulai dengan mencetak keperluan anak sekolah, keperluan kantor, keperluan instansi, keperluan dari departemen-departemen sehingga dapat melakukan penawaran kesekolah, kantor maupun kedepartemen.

Model pengelolaan usaha yang dilakukan oleh CV. Antique Production adalah dengan tetap menjaga kualitas produk dan menjalin hubungan baik dengan konsumen serta tetap berusaha semaksimal mungkin memenuhi kemauan dari konsumen. Dalam memenuhi kepuasan konsumen maka pihak CV. Antique Production selalu memberikan pelayanan berupa konsultasi pemesanan terlebih dahulu agar konsumen dapat mengetahui lebih jelas detail dari produk yang dibutuhkan. Selain itu bahan-bahan baku yang digunakan juga berkualitas, mulai dari pemilihan bahan baku, dan proses percetakan yang bagus. Harga yang ditawarkan oleh CV. Antique Production juga terjangkau oleh konsumen, dan hal ini dapat menarik minat

konsumen untuk melakukan proses order pada CV. Antique Production. Dalam hal menerapkan cara dalam mengelola usaha ini perusahaan akan menciptakan kepuasan konsumen terhadap barang atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Konsumen dapat merupakan seorang individu ataupun organisasi, mereka memiliki peran yang berbeda dalam perilaku konsumsi, mereka mungkin berperan sebagai inisiator, influencer, buyer, payer atau user. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat kepada perusahaan, diantaranya yaitu hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang (re-order), terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Ketika perusahaan diuntungkan atas kepuasan yang tercipta dari konsumen maka pemasaran akan terjadi secara alami sehingga permintaan akan produk yang dihasilkan perusahaan akan tercipta. Hal ini dibuktikan dengan adanya jumlah pemesanan dari konsumen dari tahun ke tahun meningkat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Rokhmat Subagiyo, penelitian kualitatif disebut juga penelitian natural atau penelitian alamiah yang merupakan penelitian yang mengutamakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji, atau diukur dengan setepat-tepatnya, namun berupa data deskriptif yang nantinya dibuat dalam pernyataan naratif. Metode kualitatif yaitu jenis penelitian untuk menekankan suatu makna dari objek yang diteliti. Informasi pada penelitian kualitatif adalah informasi deskriptif yang umumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar, atau rekaman. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia, bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.

KAJIAN TEORI

A. Pengelolaan usaha

Pengelolaan adalah penanganan terhadap suatu proses kegiatan yang diatur secara rapi melalui kerjasama dengan orang lain. Usaha memiliki arti kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk menciptakan suatu hasil dalam tujuan tertentu. Pengelolaan usaha adalah suatu proses kegiatan dengan melakukan kegiatan tertentu yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian untuk mencapai hasil yang semaksimal

mungkin.³Sesuai operasional dari judul penelitian “Analisis Pengelolaan Usaha Percetakan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada CV. Antique Production”, maka yang dimaksud dengan Pengelolaan usaha adalah suatu proses kegiatan dengan melakukan kegiatan tertentu yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian untuk mencapai hasil yang semaksimal mungkin. Percetakan adalah sebuah proses industri untuk memproduksi secara massal tulisan dan gambar, terutama dengan tinta di atas kertas menggunakan sebuah mesin cetak.

Berdasarkan dari penjelasan diatas maka yang di maksud dengan judul "Analisis Pengelolaan Usaha Percetakan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen studi kasus pada CV. Antique Production" adalah menganalisis pengelolaan usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumennya serta dapat menganalisis kendala maupun solusi yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Sehingga kedepannya perusahaan akan terhindar dari kerugian dan ketidaknyamanan antara penjual dan pembeli.

Pengelolaan yang baik merupakan pondasi bagi pengembangan setiap organisasi, baik organisasi pemerintah, perusahaan, serikat pekerja dan organisasi lainnya. Dengan pengelolaan yang baik, hal ini mengindikasikan bahwa organisasi telah memenuhi persyaratan dan memiliki perangkat minimal untuk memastikan kredibilitas, integritas dan otoritas sebuah institusi dalam membangun aturan, membuat keputusan serta mengembangkan program dan kebijakan yang merefleksikan pandangan dan kebutuhan anggota. Pengelolaan Usaha dalam prespektif Ekonomi Islam Utamanya, melalui pengelolaan yang baik, organisasi memelihara kepercayaan anggota meningkatkan reputasi, serta memengaruhi anggota-anggotanya melalui interaksi yang dibangunnya. Pengelolaan yang baik merupakan elemen penting untuk memastikan organisasi bekerja sesuai dengan kepentingan anggotanya.

B. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen (pelanggan) merupakan konsep utama baik dalam teori maupun dalam praktik pemasaran, serta menjadi tujuan sentral bagi seluruh aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang berkontribusi dalam terciptanya loyalitas pelanggan, peningkatan good will atau reputasi dari perusahaan, mengurangi elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi masa depan, dan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan.⁴Kepuasan pelanggan memberikan indikator utama niat membeli konsumen dan loyalitas.

Kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan keinginan pelanggan untuk mencapai nilai bagi pelanggan yang maksimum. Nilai pelanggan adalah trade off antara persepsi pelanggan terhadap kualitas atau manfaat produk dan pengorbanan yang dilakukan lewat harga

yang dibayarkan. Konsep customer value tidak hanya mencakup kualitas, namun juga harga. Sebuah jasa tertentu bisa saja memiliki kualitas unggul, namun dievaluasi bernilai rendah karena harganya terlampau mahal. Menurut Kotler & Armstrong, konsumen akan membeli dari perusahaan yang diyakini menawarkan nilai yang tertinggi. Adapun nilai bagi pelanggan adalah persepsi dari pelanggan yang membandingkan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Nilai pelanggan total (Keuntungan total) adalah benefit atau manfaat yang diharapkan oleh pelanggan dari konsumsi produk atau jasa tertentu.

PEMBAHASAN

CV. Antique Production merupakan Perusahaan Pengadaan Barang dan Jasa yang didirikan di Medan pada 16 Juli 2014 dengan nama panggung ANreklame. CV. Antique Production telah memulai awal distribusinya dari sebelum Perusahaan ini Memegang Gelar CV-Nya. pada awalnya CV. Antique Production bergerak dibidang usaha pengadaan barang (General Supplier) dan memfokuskan bisnis pada pengadaan barang-barang dan material pendukung untuk kegiatan-kegiatan besar maupun kecil. Dalam perjalanan bisnisnya, didukung oleh partner-partner bisnis yang terpercaya dalam merintis produk-produk dan inovasi baru dari tahun ke tahun. Perusahaan ini berstatus badan hukum yakni CV. Antique Perusahaan percetakan ini menawarkan produk dan jasa percetakan digital, berbagai bordiran, jahit, konveksi, baliho, spanduk, buku cetak, souvenir, banner, printer, kalender dan semua jenis cetakan lainnya. Perusahaan percetakan sama halnya dengan perusahaan di bidang-bidang lain yang mempunyai strategi yang mampu membuat kiprah perusahaannya diminati di dunia pasar. CV. Antique pun demikian peminatnya datang dari berbagai kalangan. Mulai dari pengguna kalangan berasal dari instansi, perorangan, partai, organisasi, sekolah maupun kampus. Penetapan harga dihitung berdasarkan nilai produksinya, diantaranya hitung modal, tenaga kerja listrik dan lain- lainnya kemudian dapat ditentukan margin dari suatu produk. Produk dan jasa percetakan memiliki teknik promosi agar perusahaan mereka dikenal dan dapat bersaing secara sehat dengan perusahaan lain, Promosi iklan mulai dari media cetak Koran social mediaa, banyaak juga langsung dari marketing dan direct selling. Mesin-mesin penunjang majunya industry ini dilengkapi 3 mesin digital printing, mesin offset, mesin ID Card, mesin sablon, mesin jahit manual dll. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat kepada perusahaan, diantaranya yaitu hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang (re-order), terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut

yang menguntungkan bagi perusahaan. Ketika perusahaan diuntungkan atas kepuasan yang tercipta dari konsumen maka pemasaran akan terjadi secara alamisehingga permintaan akan produk yang dihasilkan perusahaan akan tercipta. Hal ini dibuktikan dengan adanya jumlah pemesanan dari konsumen dari tahun ke tahun meningkat. Dengan adanya konsumen yang puas maka jumlah pemesanan juga akan meningkat.

Tabel 1 Rekap Data Pemesanan produk CV. Antique Production

Bulan	Tahun	
	2021 (pcs)	2022 (ocs)
Januari	8.020	11.721
Februari	10.000	10.205
Maret	15.360	14.780
April	14.780	15.365
Mei	15.444	16.724
Juni	13.201	15.471
Juli	14.217	11.211
Agustus	13.879	13.457
September	11.217	14.217
Oktober	10.872	12.872
November	12.374	13.475
Desember	14.231	15.765
Total	153.577	165.263

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dipahami bahwa pemesanan produk pada CV. Antique Production setiap bulannya mengalami naik turun dengan selisih yang tidak terlalu signifikan. Meskipun demikian jika dilihat dari data pemesanan produk setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Pemesanan produk terendah pada bulan Januari tahun 2021 dengan total 8.020 yang dikarenakan usaha tersebut masih dalam proses pertumbuhan. Sementara untuk jumlah pemesanan produk tertinggi terdapat pada bulan Mei tahun 2020 dengan total pemesanan mencapai 16.724. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pemesanan produk CV. Antique Production tentunya mempunyai pengelolaan usaha yang baik sehingga berhasil meningkatkan jumlah pemesanan produk setiap tahunnya. CV. Antique Production untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam adalah dengan menerapkan fungsi-fungsi pengelolaan atau manajemen dalam islam dengan baik. Fungsi pengelolaan terdiri dari yaitu : pelaksanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling) sebagai berikut :

- a. Planning (perencanaan) yang diterapkan oleh CV. Antique Production adalah dengan tetap menjaga kualitas produk yang dihasilkan seperti memilih bahan baku yang berkualitas dari jenis kertas yang digunakan, tali serta proses sablon yang teliti dan merencanakan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada konsumen seperti memberikan jasa konsultasi kepada calon konsumen terkait dengan detail produk yang

akan dipesan contohnya ukuran, fungsi tas, dan desain. Selain itu perencanaan dalam hal sumber daya manusianya yaitu merencanakan tugas-tugas apa saja yang dibutuhkan dalam proses produksi produk.

- b. Organizing (pengorganisasian) yang diterapkan oleh CV Antique Production membagi tugas operasional sesuai dengan jobdesk. Hal ini sesuai dengan perencanaan pemabagian tugas yang nantinya akan dikelola lebih lanjut pada saat pengorganisasian dengan cara membagi tugas operasional kepada para karyawan dengan sistem kerja yang fleksibel. Sejauh ini dengan adanya sistem kerja yang fleksibel dapat meminimalisir adanya kendala yang dihadapi pihak Sisi Kertas.
- c. Actuating (pelaksanaan) yang diterapkan oleh CV. Antique Production adalah menerapkan proses perencanaan dan pengorganisasian yang sudah ditetapkan sebelumnya terkait dengan tugas operasional perusahaan. Dalam hal pelaksanaan sudah diterapkan secara maksimal. Dengan memenuhi kebutuhan perusahaan dan konsumen maka akan tercipta adanya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Misalnya, mengerjakan pesanan sesuai dengan permintaan konsumen dan mengirimkan pesanan produk jika sudah selesai.
- d. Controlling (pengawasan) yang diterapkan oleh CV. Antique Production adalah dengan mengawasi secara langsung kegiatan operasional usaha. Hal ini dilakukan ketika proses produksi berlangsung dan ketika proses produksi selesai (finishing). Serta melakukan pengecekan persediaan bahan baku dan data pemesanan produk dari konsumen.

Kendala yang dihadapi dalam pengelolaan usaha Kendala strategi pengelolaan usaha percetakan yang dialami oleh CV Antique Production untuk meningkatkan kepuasan konsumen dikategorikan menjadi dua yaitu:

- a. Kendala Internal
 1. Kurangnya pegawai ketika ada pesanan yang banyak. Ketika ada pesanan yang banyak dari konsumen dan terjadi pada waktu yang hampir bersamaan maka pihak Sisi Kertas kewalahan sehingga kendala yang terjadi adalah kurangnya pegawai untuk memenuhi permintaan konsumen.
 2. Keterlambatan persediaan bahan dasar. Hal ini terjadi karena persediaan dari supplier juga terlambat sehingga persediaan yang ada pada CV Antique Production juga terjadi keterlambatan. Selain itu dari CV Antique Production sendiri tidak melakukan pengecekan persediaan bahan baku secara rutin dan hal ini mengakibatkan proses produksi maupun pengiriman juga terlambat.

b. Kendala Eksternal

1. Adanya konsumen yang belum mengetahui secara jelas detail pemesanan. Hal ini terjadi akibat konsumen yang biasanya tidak mengetahui secara jelas dengan detail produk yang akan dipesan, sehingga dari Sisi percetakan juga kesulitan untuk melakukan proses produksi.
2. Adanya pesaing atau competitor. Adanya pesaing membuat usaha percetakan dari CV Antique Production diharuskan untuk mengembangkan usahanya. Selain itu banyak usaha percetakan yang sudah besar dan menggunakan mesin cetak. Solusi yang diterapkan dalam mengatasi kendala strategi pengelolaan usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada CV. Antique Production .Dalam kegiatan untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh CV. Antique Production memiliki beberapa solusi yang sudah diterapkan dengan baik yaitu:

1. Solusi Kendala Internal

Untuk mengatasi kurangnya pegawai ketika ada pesanan yang banyak maka CV. Antique Production mempekerjakan pegawai dengan sistem freelance. Dengan merekrut maupun menerima karyawan dari sanak saudara maupun tetangga sekitar. Sehingga kedepannya dapat meminimalisir adanya permintaan pemesanan produk yang meningkat. Untuk mengatasi keterlambatan penyediaan bahan dasar paperbag yaitu dengan cara menambah jumlah supplier lebih dari satu, melakukan pengecekan persediaan bahan dasar yang ada secara rutin, dan membeli bahan dasar di toko lokal.

2. Solusi Kendala Eksternal

Untuk mengatasi kendala adanya konsumen yang belum mengetahui secara jelas detail pemesanan CV. Antique Production memberikan pelayanan konsultasi pesanan kepada konsumen terkait jenis kertas yang akan digunakan, ukuran produk dan desain produk. Untuk mengatasi kendala adanya pesaing atau competitor yaitu dengan tetap berusaha mengembangkan skill pegawai secara maksimal dan membuka galeri usaha untuk memperkenalkan produk-produk CV Antique Production. upaya terakhir yang dilakukan Bank Sumut Syariah KCP Stabat adalah hapus buku atau *write offs*. Hapus buku dilakukan karena nasabah tidak sanggup lagi membayar kewajibannya dan barang yang menjadi jaminan tidak

mampu menutupi besarnya pembiayaan terhadap Bank Sumut Syariah KCP Stabat. Setelah hapus buku pembiayaan, nasabah tetap harus ditagih, hanya saja pembukuannya sudah berbeda. Setiap pembayaran kredit yang masuk, akan dimasukkan kedalam neraca laba bank.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan hasil- hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pengelolaan usaha yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas untuk meningkatkan kepuasan konsumen dilandasi pada fungsi pengelolaan yaitu:
 - a) Planning (perencanaan), merencanakan jobdisk yang diperlukan oleh kegiatan operasional CV. Antique Production menjaga kualitas produk, memberikan sesi konsultasi sebelum pemesanan produk kepas konsumen.
 - b) Organizing (pengorganisasian), membagi karyawan sesuai dengan tugas atau jobdesknya dan dibentuk struktur organisasi CV. Antique Production .
 - c) Actuating (pelaksanaan), mengaplikasikan proses perencanaan dan pengorganisasian dengan kebutuhan perusahaan. Melaksanakan tugas sesuai dengan jobdisk dan kebutuhan UMKM Sisi Kertas Tulungagung. Seperti proses produksi, packing dan pengiriman.
 - d) Controlling (pengawasan), melakukan pengawasan terhadap proses produksi dan melakukan pengecekan secara berkala terhadap persediaan bahan baku produk.
2. Beberapa kendala dari pengelolaan usaha percetakan yang dihadapi oleh CV Antique Production untuk meningkatkan kepuasan konsumen dapat dikategorikan menjadi dua yaitu meliputi a) kendala internal yang meliputi kurangnya karyawan saat pesanan banyak dan keterlambatan persediaan bahan dasar . b) kendala eksternal yang meliputi adanya konsumen yang belum jelas terkait dengan detail pemesanan dan adanya pesaing atau competitor.
3. Beberapa solusi dari kendala pengelolaan usaha percetakan yang dihadapi oleh CV. Antique Production untuk meningkatkan kepuasan konsumen yaitu a) solusi kendala intenal meliputi menambah karyawan dengan sistem freelance dan mengecek secara berkala persediaan bahan dasar, mencari supplier lebih dari satu, membeli bahan baku paperbag di toko lokal. b) solusi kendala eksternal meliputi melayani konsumen dengan memberikan jasa konsultasi pemesanan dan membuka galeri produk serta mengembangkan skill karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fauzi, Yayan. 2015. Manajemen pemasaran Perspektif Maqasid Syariah”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.01 No 03.
- Fatah, Nanang. 2004. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- G, Vincent. 2003. *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Ghazali, Firman. 2020. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih pada Ketel Walbarua Di Desa Ubun*, Pasuruan: CV. Qiara Media.
- Inggang. 2017. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- J, Lexy Moleong. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Kurniati, Widya. 2020. Implementasi POAC Fungsi Manajemen pada Administrasi Keuangan di Kantor Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwanto. *Balance : Economic, Business, Management, and Accounting Journal* Vol. XVII No.2.
- Senjaya, Kevin dan Ronny H. Mustamu. 2013. Pengelolaan dan Pengembangan Usaha pada Perusahaan Pengolahan Ikan Bandeng di Sidoarjo. *Jurnal Agora*, Vol.1. No. 1.
- Wahid, Abdul. 2016. Peningkatan Pengelolaan dan Pengembangan Usaha Garment pada Novi Konveksi terhadap Sumber Daya Manusia. *Jurnal Heritage*, Vol. 4 No.2.