

Analisis Manajemen Produksi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Usaha Kuliner Lindekss Sopto Di Kelurahan Talang Bakung Kecamatan Pall Merah Kota Jambi)

Satlina Novrita Ep

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: satlinanovrita@gmail.com

Faturahman Faturahman

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: faturahman@uinjambi.ac.id

Beid Fitrianova Andriani

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: beidfitrianova89@gmail.com

Korespondensi penulis: satlinanovrita@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine production management in maintaining customer loyalty and what obstacles are faced in the sopto talang bakung index food stall business. The type of research method used is qualitative research with the object of research at the sopto index food stall. In the process of collecting data in this study using observation, interview and documentation techniques. The results of this study show that production management applied by owners of sopto index food stalls such as production planning, organizing, mobilizing and controlling production in maintaining customer loyalty is done well and in accordance with the Islamic economic perspective and the constraints faced by sopto index food stalls are inflation of raw material prices, places and production equipment used are still traditional and when they want to develop new products.*

Keywords: *Production management, customer loyalty.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen produksi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan kendala apa saja yang dihadapi pada usaha warung makan lindeks sopto talang bakung. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan objek penelitian pada warung makan lindeks sopto. Dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen produksi yang diterapkan oleh pemilik warung makan lindeks sopto seperti perencanaan produksi, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian produksi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dilakukan dengan baik dan sesuai dengan perspektif ekonomi Islam dan kendala yang dihadapi pada warung makan lindeks sopto adalah inflasi harga bahan baku, tempat dan alat produksi yang digunakan masih tradisional dan pada saat ingin mengembangkan produk baru.

Kata kunci: Manajemen produksi, loyalitas pelanggan.

LATAR BELAKANG

Seiring dengan perkembangan zaman, perekonomian, serta teknologi khususnya di Indonesia saat ini perusahaan diuntut untuk lebih kreatif dan inovatif, sehingga membuat persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Sebuah perusahaan seharusnya memiliki pilihan untuk menghadapi pesaing, yaitu dengan menciptakan nilai dan memberikan kepuasan kepada konsumen melalui pelayanan dan produk yang berkualitas.

Saat ini bidang usaha kuliner semakin mengalami peningkatan, hal ini karena kuliner merupakan kebutuhan sehari-hari dari masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman kuliner tidak hanya menjadi produk konsumsi saja, melainkan saat ini kuliner sudah menjadi

Received Juli 30, 2023; Revised Agustus 22, 2023; September 15, 2023

* Satlina Novrita Ep, satlinanovrita@gmail.com

gaya hidup dari masyarakat. Usaha kuliner merupakan peluang yang luar biasa dan hampir tidak mati. Namun, usaha kuliner bukan sesuatu hal yang mudah untuk dilakukan, bukan hanya sekedar memasak, namun usaha ini membutuhkan ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan kerja keras serta pertimbangan dari semua bidang yang terkait.

Membahas tentang bisnis maka tidak akan terlepas dari yang namanya manajemen produksi, fungsi dari manajemen produksi ini sendiri adalah untuk menciptakan kepuasan konsumen terhadap produk yang dihasilkan. Kegiatan produksi merupakan kegiatan mengolah masukan dalam proses dengan memakai metode tertentu untuk menghasilkan keluaran yang telah ditentukan sebelumnya, baik berupa barang maupun jasa.

Produksi adalah setiap bentuk aktifitas yang dilakukan manusia untuk mewujudkan manfaat atau menambah dengan cara mengeksplorasi sumber-sumber ekonomi yang disediakan oleh Allah SWT sehingga menjadi masalah, untuk memenuhi kebutuhan manusia.

Produksi merupakan suatu proses perubahan bahan baku menjadi produk jadi. Dalam sistem produksi terdapat sekumpulan aktivitas untuk pembuatan suatu produk dimana dalam pembuatan ini melibatkan tenaga kerja, bahan baku, peralatan atau mesin, energi, informasi, modal, dan tindakan manajemen. Manajemen produksi adalah kegiatan untuk mengatur dan mengkoordinikan penggunaan sumber daya, yang berupa sumber daya manusia, sumber daya alat dan sumber daya dana serta bahan secara efektif dan efisien untuk menciptakan dan menambah kegunaan (*utility*) terhadap suatu barang dan jasa.

Pada manajemen produksi tentu pada aspeknya masing-masing memiliki pengaruh sendiri terhadap loyalitas pelanggan baik dalam perencanaan produksi, pengendalian produksi serta pengawasan produksi.

Pada aspek pertama yaitu perencanaan produksi. Perencanaan produksi artinya aktivitas yang dipergunakan buat memutuskan produk yang diproduksi, jumlah produk yang diharapkan, kapan produksi tersebut harus terselesaikan serta asal sumber yang diperlukan. Tujuan dari perencanaan produksi supaya proses produksi yang dilaksanakan berjalan secara sistematis. Perencanaan produksi mempunyai kaitannya langsung dengan beberapa aspek yaitu jenis barang, bahan baku yang digunakan, kualitas barang, kuantitas barang serta pengendalian produksi. Apabila perencanaan produksi tersebut berjalan sesuai prosedur tersebut tentu salah satu dari lima faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan akan terpenuhi. Sebagai contoh, sebuah perusahaan mampu mempertahankan kualitas barang yang diproduksi sebagaimana produksi yang dilakukan sebelumnya hal ini akan berdampak secara langsung pada *satisfaction* (kepuasan) serta *trust* (kejujuran) pelanggan pada perusahaan.

Aspek kedua pada manajemen produksi yaitu pengendalian produksi. Pengendalian produksi ialah aktivitas yang dilakukan buat mengelola, mengatur mengkoordinir, dan

mengarahkan proses produksi kedalam arus yang memberikan hasil dengan jumlah biaya yang seminimal mungkin dengan waktu yang secepat mungkin. Pengendalian produksi sangat perlu dilakukan supaya proses produksi berjalan sesuai dengan perencanaan yang dipengaruhi dengan biaya yang optimal. Kegiatan yang dilakukan pada pengendalian produksi ialah menghasilkan perencanaan, menyusun jadwal kerja, dan menentukan sasaran market produk. Apabila pengendalian produksi mampu terealisasikan tentu salah satu dari lima faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan akan terpenuhi. Sebagai contoh, sebuah perusahaan mampu menentukan sasaran market produknya dengan menggunakan sebuah merek yang dimilikinya untuk memperbesar daya Tarik tersendiri konsumen terhadap produk serta dapat mempengaruhi pelanggan yang lain untuk menggunakan produk yang sama maka akan berdampak pada *satisfaction* (kepuasan) pelanggan terhadap perusahaan.

Aspek ketiga pada manajemen produksi yaitu pengawasan produksi. Pengawasan produksi artinya kegiatan untuk mengkoordinir aktivitas-aktivitas pengelolaan atau produksi agar ketika penyelesaiannya sinkron dengan yang direncanakan bisa terpenuhi dengan efektif dan efisiensi. Kegiatan-kegiatan yang ada dalam pengawasan produksi meliputi penetapan kualitas harga, penetapan standar barang dan pelaksanaan produksi sesuai jadwal. Sebagai contoh sebuah perusahaan dalam melakukan produksinya sesuai dengan waktu yang diinginkan tetapi hasilnya tidak mengurangi kualitas produk, hal ini akan berdampak secara langsung kepada *caring* (perhatian) karena pelayanan yang baik dari perusahaan dan *choice reduction and habit* (kemudahan) dalam mendapatkan hasil produk dari sebuah perusahaan.

Adapun dari pernyataan di atas menjelaskan bahwa manajemen produksi dalam aspeknya memiliki peran penting terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat diterapkan pada manajemen produksi salah satunya dalam peningkatan kualitas di semua fungsi bisnis yang optimal, yaitu dengan menghubungkan persepsi pelanggan tentang kualitas dan kebutuhan pelanggan. Hal ini penting karena apapun jenis usaha yang dijalankan, tujuannya ialah supaya menciptakan loyalitas (kesetiaan dalam melakukan pembelian ulang) pelanggan (terhadap produk, merek, toko) dan itu dapat dibentuk kualitas, nilai dan pelayanan yang mereka rasakan, citra produk, merek, serta kenyamanan toko dalam pandangan mereka yang dapat memberikan kepuasan kepada mereka baik dalam berbelanja maupun dalam mengkonsumsi yang semua itu dapat dirangkul oleh manajemen produksi.

Didalam ekonomi Islam juga terdapat penjelasan tentang manajemen produksi, dijelaskan bahwa manajemen produksi memiliki manfaat yang tentunya bertujuan untuk mengelola sumber daya manusia agar dapat memaksimalkan produk yang memiliki nilai berkah sesuai syariat Islam. Menurut Rohmat Subagiyo keberkahan dalam produksi dapat dicapai dengan menerapkan prinsip produksi yang Islami seperti, keadilan dan kesetaraan dalam produksi

Islami, memenuhi takaran, akurasi, kelugasan, dan kebenaran, menghindari jenis dan produksi yang dilarang dalam Islam.

Dalam penerapannya prinsip produksi tersebut juga hendaknya dilakukan oleh beberapa pelaku produksi. Termasuk yang dilakukan oleh Warung Lindekss Sopto, Karena warung lindekss sopto merupakan warung makan yang cukup dikenal dikalangan masyarakat. Yang harusnya memberikan produksi sesuai dengan harga yang ditetapkan.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi produksi secara teori yakni sumber daya alam, tenaga kerja, modal, dan organisasi. Salah satu produksi dipengaruhi oleh bahan baku (sumber daya alam), sedangkan bahan baku di peroleh dipasaran yang mana harganya di pengaruhi oleh tingkat inflasi. Ketika inflasi tinggi maka harga pasar pun meningkat, dan ketika tidak terjadinya inflasi maka harga pasar akan tetap. Inflasi yang sangat tinggi sangat berdampak pada bahan bakar minyak yang tentunya diikuti dengan kenaikan bahan-bahan pangan seperti beras, minyak, ayam, dan sayur-sayuran. Tentu saja sektor ekonomi khususnya dalam dunia usaha kuliner juga merasakan kesulitan dalam menghadapi situasi tersebut.

Warung Lindekss Sopto merupakan suatu usaha yang bergerak dibidang kuliner, warung ini terletak di kota Jambi tepatnya di Jl. Kapten UD Sunaryo RT. 16, Kelurahan Talang Bakung, Kecamatan Paalmerah Kota Jambi, Jambi. Warung Lindekss Sopto berdiri pada tahun 2016 yang didirikan Oleh Bapak Parlan dan Ibu Denta Rahmayani.

“Warung ini memiliki kelebihan tersendiri yaitu dari harga makanan yang dijual cukup murah, terjangkau di kantong, dan kualitas rasa pun tidak perlu diragukan lagi.”

Sebagaimana yang telah dipaparkan oleh pemilik usaha bahwa kenaikan harga pangan memberikan dampak negatif khususnya dalam pembelian bahan dasar makanan yang akan di jual. Akan tetapi pemilik warung Lindekss Sopto tidak menaikkan harga sop dan soto tersebut, serta tidak mengurangi kualitas makanan yang di produksi, dikarenakan pemilik warung tersebut mempertahankan pelanggan, kualitasnya, dan keberkahan. Berbeda dengan warung sop Bude Yati yang lokasinya tidak jauh dari warung lindekss sopto, yang menaikkan harga jual sopnya supaya inflasi tidak memberikan kerugian yang begitu besar. Berikut perbandingan harga antara warung Lindekss Sopto dan warung Sop Bude Yati sebagai berikut :

Table 1.1
Harga Menu Warung Lindekss Sopto dan Warung Sop Bude Yati

MENU	HARGA	
	Warung Lindekss Sopto	Warung Bude Yati
Sop tulang + daging	Rp. 10.000	—
Sop ayam	Rp. 10.000	Rp. 13.000
Sop cekeur	Rp. 10.000	Rp. 13.000
Sop komplit	Rp. 10.000	Rp. 15.000
Soto ayam	Rp. 10.000	—
Soto tulang + daging	Rp. 10.000	—
Nasi goreng	Rp. 10.000	Rp. 13.000
Ayam geprek	Rp. 10.000	—
Sop tulang	—	Rp. 15.000
Sop daging	—	Rp. 15.000

Sumber: Warung Lindekss Sopto dan warung sop bude yati

Dari tabel 1.2 di atas dapat dilihat perbandingan harga dari Warung Lindekss Sopto Talang Bakung dengan Warung Sop Bude Yati, bahwasanya warung Lindekss Sopto lebih terjangkau dibandingkan warung Sop Bude Yati. Adapun menu yang paling banyak diminati oleh pelanggan di warung Lindekss Sopto adalah sop tulang daging dan soto ayam yang mana hanya di warung Lindekss Sopto yang memiliki menu tersebut. Alasan menu tersebut paling banyak diminati pelanggan karena kualitas rasanya yang berbeda dari warung lain dan lebih nikmat ketika dimakan bersama keluarga maupun kerabat.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Tiara dan Iskandar Ali Alam, mengatakan bahwa harus lebih memperhatikan kualitas bahan baku agar lebih terjaga, mengatur jumlah produksi sesuai stok untuk meminimalisir terjadinya kerugian terhadap produk yang tidak habis terjual.

Namun penelitian tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosi Jayanti, Dwi Haryono, dan Sumaryo Gitosaputra, penelitian tersebut melakukan pengadaan bahan baku agroindustri tapioka dikarenakan adanya ketergantungan terhadap bahan baku yang jumlahnya tidak menentu yang dikirimkan oleh kelompok tani atau petani perorangan langsung ke PT Gunung Sugih.

Penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah Dwi Pilianti, dan Nurul Fitri Ismayanti, mengatakan bahwa mempertahankan loyalitas pelanggan itu sangat penting, dengan adanya kenaikan bahan baku kedelai yang sangat berpengaruh oleh pengrajin tahu. Situasi dan kondisi tersebut mengharuskan para pengrajin tahu untuk dapat mengelola kegiatan produksi dengan baik agar usaha tetap beroperasi. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah untuk mempertahankan loyalitas pelanggan di warung Lindekss Sopto Talang Bakung, dengan adanya kenaikan harga bahan baku pada saat ini, apakah ada kecurangan atau tidak dalam proses produksinya, tetapi harga jual jual kuliner tetap.

Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, bahwa manajemen produksi memiliki beberapa aspek salah satunya yakni aspek pengendalian produksi barang ataupun jasa dengan tujuan

supaya mencapai hasil yang lebih maksimal dengan biaya yang seoptimal mungkin, hal ini bersebrangan dengan situasi inflasi pada saat ini. Oleh karena itu suatu usaha dituntut untuk memiliki manajemen produksi yang baik dimana manajer usaha harus mengatur dan mengkoordinasikan faktor-faktor produksi secara efisien.

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Manajemen Produksi

Manajemen produksi terdiri dari dua kata yaitu “manajemen” dan “produksi”. Manajemen sendiri berasal dari kata *manage* berarti mengatur, dalam mengatur akan timbul masalah, proses dan pertanyaan apa yang di atur, jadi manajemen adalah ilmu dan seni merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan tenaga manusia dengan alat-alat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen produksi merupakan salah satu cara mengolah kegiatan agar dapat menciptakan dan menambah kegunaan suatu barang dan jasa dengan cara menetapkan fungsi-fungsi manajemen, dimana tujuan manajemen produksi adalah usaha memproduksi barang dan jasa dalam jumlah kualitas dan waktu yang telah direncanakan sesuai kebutuhan konsumen. Manajemen produksi adalah penerapan manajemen berdasarkan fungsinya untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan standar yang ditetapkan dan keinginan konsumen, dengan teknik produksi yang seefisien mungkin, dari mulai pilihan lokasi produksi hingga produk akhir yang dihasilkan dalam proses produksi.

Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, produk atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Kesetiaan pelanggan pada kenyataannya bukan hanya tentang produk atau layanan saja, tetapi merupakan hasil dari emosi yang hadir karena pengalaman positif dan konsisten yang terus menerus dirasakan oleh pelanggan. Loyalitas pelanggan memiliki hubungan sebab akibat yang kuat terhadap pengalaman pelanggan. Perusahaan yang mempertahankan loyalitas pelanggan akan memperoleh kesuksesan jangka panjang, terjadinya loyalitas pada pelanggan disebabkan oleh pengaruh kepuasan atau ketidakpuasan dengan produk atau jasa tersebut yang terakumulasi secara terus menerus.

METODE PENELITIAN

A. Metode dan Jenis Penelitian

1. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif yang mana penelitian ini menggunakan pendekatan dengan kenyataan atau fakta terhadap kejadian sosial tertentu dan dibentuk berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data yang relevan.

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (Field research) yaitu penelitian yang datanya diperoleh dari pengamatan-pengamatan dan sumber data diambil langsung dari lapangan dan bukan dari kepustakaan.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara bertanya dan melihat secara langsung ke suatu objek penelitian yang dimaksud, guna untuk mengetahui seperti apa manajemen produksi pada warung makan lindekss sopto.

B. Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Warung Makan Lindekss Sopto Talang Bakung, Kota Jambi. Alasan pengambilan tempat penelitian ini adalah, melihat situasi saat ini yang dimana Indonesia sedang mengalami inflasi yang sangat tinggi, dan warung ini juga ikut merasakan dampak negatif dari inflasi tersebut, tetapi pemilik usaha tidak menaikkan harga makanannya.

Adapun teknik sampling yang digunakan untuk menentukan informan ialah teknik Purposive Sampling dan Snowball Sampling. Purposive Sampling adalah sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya menjadi sumber data yang mantap. Snowball Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.

Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dengan dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya. Pertimbangan dalam memilih informan terdiri dari pemilik Warung Lindekss Sopto Talang Bakung, Karyawan Warung Lindekss Sopto, serta peneliti memilih beberapa konsumen yang sering makan di warung tersebut.

Tabel 3.1
Jumlah Informan Per Stakeholder Warung Lindekss Sopto

No	Stakeholder	Jumlah
1	Pemilik Warung Lindekss Sopto	2
2	Karyawan Warung Lindekss Sopto	5 (Yang ditargetkan saat ini)
3	Konsumen Warung Lindekss Sopto	10 (Yang ditargetkan saat ini)

Sumber: Warung Lindekss Sopto

Hal ini dilakukan karena jumlah sumber data yang sedikit itu belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka peneliti mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data hingga peneliti terus melakukan dan mengumpulkan informan-informan untuk dimintai data informasi sampai data yang didapatkan sudah jenuh. Pada penelitian ini peneliti menggunakan gabungan kedua teknik tersebut, yaitu purposive sampling dan snowball sampling. Dengan cara yaitu memilih orang-orang tertentu yang dipertimbangkan memberikan data yang diperlukan, selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari informan sebelumnya itu, peneliti dapat menetapkan informan lainnya yang dapat memberikan data yang lengkap. Alasan peneliti menggunakan kedua teknik tersebut agar informasi yang disajikan lebih lengkap sehingga mampu memberikan data yang memuaskan bagi pembaca.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang di dapat dari Warung Lindekss Sopto Talang Bakung.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang sangat penting dan paling berpengaruh pada peneliti. Data primer merupakan data yang diperoleh dari subjek secara langsung atau bahkan mengalami kasus yang sedang di teliti secara langsung.

Data yang dihasilkan melalui pengukuran-pengukuran tertentu, yang digunakan sebagai landasan menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Adapun yang dimaksud data primer disini adalah pemilik dari Warung Lindekss Sopto Talang Bakung.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari suatu lembaga lembaga tertentu. Data sekunder ini biasanya berupa dokumen-dokumen yang dibutuhkan atau data lapangan yang sudah tersedia. Peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan seperti buku, jurnal dan sumber lain yang berkaitan dengan objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan diperoleh hasil bahwa untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, warung Lindekss Sopto selalu konsisten akan rasa hidangan yang diberikan kepada pelanggan dan menggunakan bahan makanan yang fresh. Dengan menerapkan manajemen produksi yang baik tentunya akan memberikan kepuasan terhadap hidangan yang disajikan, dengan bergitu pelanggan akan merasa puas dan loyal terhadap hidangan tersebut. Terlebih manajemen produksi yang berlaku dan tentunya sesuai dengan syariah Islam sudah diterapkan oleh warung Lindekss Sopto, sehingga pelanggan yang beragama muslim akan merasa aman karena hidangan yang disajikan halal. Hasil temuan pada penelitian ini juga mengungkapkan bahwa warung Lindekss Sopto tidak menaikkan harga saat terjadinya kenaikan pada bahan baku dan tidak mengurangi kualitas makanan yang di produksi. Hal ini dikarenakan pemilik warung tersebut ingin mempertahankan pelanggan, kualitasnya, dan mencari keberkahan.

1. Manajemen produksi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan menurut perspektif ekonomi Islam di warung lindekss sopto.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh mengenai bagaimana mempertahankan loyalitas pelanggan melalui manajemen produksi menurut perspektif ekonomi Islam pada warung makan lindekss sopto Talang Bakung. Dalam mempertahankan loyalitas pelanggan bapak Alan dan Ibu Ani selaku pemilik usaha warung makan lindekss sopto menggunakan tahapan-tahapan dalam manajemen produksinya, tentunya tahapan-tahapan tersebut dianggap mampu meminimalisir kegagalan dalam proses produksi. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dibutuhkan kualitas produk yang baik sebagaimana menurut para ahli dibawah ini.

Menurut Ahmad Mardalis, faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah kepuasan pelanggan, kualitas produk dan pelayanan, citra publik, dan rintangan untuk berpindah. Untuk menilai sebuah kualitas harus diamati dengan baik, karena dimensi kualitas produk dengan jasa adalah hal yang berbeda. Menurut Mowen dan Minor, mendefinisikan kualitas produk (product quality) sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja barang atau jasa. Berikut beberapa dimensi untuk menilai suatu kualitas produk kinerja yaitu (kinerja utama dari karakteristik pengoperasian), fitur (karakteristik tambahan), reliabilitas, daya tahan, pelayanan, estetika, sesuai dengan spesifikasi, dan adanya kualitas penerimaan (citra merek).

Sedangkan Mowen dan Minor dalam Ahmad Mardalis, mendefinisikan loyalitas sebagai kondisi di mana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek, dan

mempunyai komitmen pada merek tersebut kemudian bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang.

Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan manajemen produksi yang diterapkan oleh bapak Alan dan ibu Ani yaitu, perencanaan produksi, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian produksi.

a. Perencanaan produksi

Bapak Alan dan ibu Ani menyatakan bahwa jenis makanan yang paling diminati oleh pelanggan adalah sop tulang dan soto ayam. Awalnya warung makan Lindeks Soto hanya menyediakan dua pilihan menu saja, namun setelah terjadinya peningkatan pada penjualan dua menu tersebut bapak Alan dan ibu Ani mulai berfikir untuk menambah menu baru seperti, ayam goreng, ayam panggang, tumis-tumisan jamur dan cumi, berbagai varian soto dan menu lainnya. Bapak Alan dan ibu Ani juga telah menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan untuk kebutuhan produksinya. Standar bahan yang digunakan adalah harus dalam keadaan fresh dan tentunya bahan yang digunakan halal.

Mengenai sumber bahan baku yang digunakan pada usaha warung makan Lindeks Soto, bapak Alan dan ibu Ani memiliki langganan tersendiri seperti untuk mendapatkan tulang-tulangan di toko khusus yang sudah langganannya, sedangkan bahan baku lainnya seperti bumbu dan sayuran didapatkan dari pasar Wajo yang terletak di kelurahan Eka Jaya. Adapun bahan baku yang digunakan pada produk makanan menekankan pada kualitas bahan yang fresh, agar menghasilkan produk makanan yang memanjakan lidah pelanggan. Selain itu bahan baku yang digunakan harus terjamin kehalalannya dan tidak berbahaya untuk dikonsumsi.

Untuk memenuhi kebutuhan produksi, bapak Alan dan ibu Denta Rahmayani mengukurnya berdasarkan berapa banyak produk yang akan dihasilkan dalam sekali produksi, lalu menentukan bahan baku yang digunakan secukupnya sesuai dengan standar produksi. Hal ini bertujuan untuk mempertahankan kualitas rasa dari produk makanan yang dihasilkan. Sedangkan untuk menjaga kualitas dari bahan baku, khusus untuk bahan baku yang tidak tahan lama seperti ayam dan tulang disimpan di dalam *freezer* paling lama 3 hari, sedangkan bahan baku lainnya seperti sayuran dan perbumbuan distok setiap hari.

Dalam Islam sendiri perencanaan produksi harus memenuhi nilai-nilai yang mengandung unsur Islam didalamnya, seperti memenuhi takaran, ketepatan, kelugasan dan dinamis, serta menghindari jenis dan proses produksi yang diharamkan.

Menurut analisis peneliti tentang perencanaan produksi yang diterapkan oleh rumah makan Lindekss Sopto sudah sesuai dengan teori, karena dalam memproduksi makanan dan minuman yang disajikan adalah halal, baik dari segi bahan baku yang digunakan maupun karyawan yang bekerja di warung makan Lindekss Sopto semuanya beragama Islam.

b. Pengorganisasian

Dalam sebuah produksi hendaknya terdapat sebuah organisasi untuk mengatur kegiatan dalam perusahaan. Dengan adanya organisasi setiap kegiatan produksi memiliki penanggung jawab untuk mencapai tujuan perusahaan. Diharapkan semua individu dalam sebuah organisasi dapat melakukan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan tugas yang diberikan.

Uraian tugas terhadap unsur-unsur organisasi Warung Makan Lindekss Sopto di Kelurahan Talang Bakung, Kecamatan Pall Merah Kota Jambi sebagai berikut:

1. Pemilik

Uraian tugas sebagai pemilik Warung Makan Lindeks Sopto yaitu, merancang perencanaan produksi, melakukan pemesanan bahan baku, memberikan arahan kepada seluruh karyawan untuk bertanggung jawab dan fokus pada tugasnya masing-masing, melaksanakan aktivitas produksi secara langsung dan melakukan evaluasi baik penjualan maupun pembukuan usaha.

2. Kasir

Uraian tugas bagian kasir di Warung Makan Lindekss Sopto yaitu, bertanggung jawab dan bertugas melayani pelanggan dalam proses pembayaran, memastikan kelancaran proses transaksi dengan konsumen, memastikan jumlah uang yang dibayar pelanggan sesuai dengan nota, menerima pesanan dan memeriksa kelengkapan pesanan, wajib teliti untuk mencatat setiap data penjualan, membuat laporan pemasukan dan rutin memberikan laporan kepada pemilik Warung Makan Lindekss Sopto.

3. Pramusaji

Uraian tugas bagian pramusaji di Warung Makan Lindekss Sopto yaitu, bertugas dalam menyambut pelanggan dengan ramah saat memasuki restoran, memberikan menu makanan dan minuman kepada pelanggan, mencatat semua pesanan dan memastikan kembali pesannya, menyiapkan peralatan yang dibutuhkan, menyajikan makanan dan minuman yang telah dipesan oleh pelanggan.

4. Koki

Uraian tugas bagian koki di Warung Makan Lindekss Sopto yaitu, bertanggung jawab dan bertugas sepenuhnya terhadap proses produksi yang dilakukan diantaranya, menjaga peralatan masak dan kebersihan dapur, memastikan semua bahan, peralatan makanan dan dapur disimpan dengan benar dan siap dipakai, menentukan dan menakar bahan-bahan masakan, memasak dan juga menyajikan suatu hidangan yang enak rasanya.

5. Steward

Uraian tugas bagian steward atau pencuci piring di Warung Makan Lindekss Sopto yaitu, bertugas dan bertanggung jawab dalam mencuci peralatan makan, mengatur dan menempatkan kembali piring bersih, barang-barang besar maupun kecil lainnya di tempat penyimpanan masing-masing.

Dalam menentukan kualitas dan kuantitas suatu produksi maka diperlukan pengorganisasian dalam suatu bidang usaha, tenaga kerja menjadi faktor terpenting dalam manajemen produksi. Warung makan lindekss sopto telah mengatur sedemikian rupa bagian-bagian penempatan yang dibutuhkan untuk produksi, seperti koki, pramusaji, kasir dan steward. Dalam Islam tenaga kerja tidak terlepas dari moral dan etika dalam melakukan produksi agar tidak merugikan orang lain. Dan sebagai tenaga kerja mereka memiliki hak untuk mendapatkan gaji atas kerja yang telah mereka lakukan. Bapak Alan dan ibu Ani selaku manajer sekaligus pemilik warung makan lindekss sopto telah memberikan upah yang layak dan sistem penentuan upah yang diterapkan ditentukan berdasarkan keahlian dan posisi masing-masing.

Menurut analisis peneliti, sistem organisasi secara Islam yang diterapkan pada warung makan lindekss sopto sudah dijalankan dengan baik. Pemilik menempatkan posisi karyawannya sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing. Bagi karyawan yang memiliki keahlian menghitung ditempatkan pada posisi kasir, untuk karyawan yang menempati posisi pramusaji memiliki kriteria yang ramah dan memiliki komunikasi yang baik, untuk posisi koki sendiri diisi oleh karyawan yang memiliki keahlian dalam memasak sehingga bisa memberikan hidangan yang sesuai dengan standar dan untuk posisi steward diisi oleh karyawan yang memiliki kriteria gesit.

c. Penggerakan

Bapak Alan dan ibu Ani tak hanya mengawasi dan memberikan intruksi saja kepada karyawan, namun mereka juga memberikan motivasi. Motivasi yang

diberikan tidak hanya bersifat moneter saja seperti gaji maupun bonus, namun mereka juga kerap kali memberikan apresiasi terhadap kinerja karyawan dan apabila karyawan memiliki ide-ide ataupun masukan, bapak Alan dan ibu Ani sangat menerima masukan tersebut demi kemajuan usahanya tersebut.

Menurut analisis peneliti penerapan penggerakan dalam manajemen produksi yang dilakukan oleh pemilik warung makan lindekss sopto telah sesuai dengan perspektif Islam, dalam memberikan arahan bapak Alan dan ibu Ani melakukan dengan sangat baik yaitu memberikan dorongan motivasi kepada karyawan saat proses produksi berlangsung dan proses penyampaian kepada karyawan juga dilakukan dengan tata kerama. Bapak Alan dan ibu Ani juga sering memberikan bonus kepada karyawan dan juga memberikan apresiasi terhadap kinerja karyawan. Ketika karyawan melakukan kesalahan saat proses produksi berlangsung, bapak Alan dan ibu Ani menegur mereka dengan cara yang baik. Tidak ada unsur hinaan maupun cacian dalam teguran mereka.

d. Pengawasan produksi

Pengawasan sering dilakukan saat proses produksi sedang berlangsung, tujuan adanya pengawasan adalah agar kegiatan-kegiatan produksi sesuai dengan yang direncanakan. Bapak Alan dan ibu Ani juga mencicipi setiap makanan yang diproduksi, tujuannya untuk menjaga kualitas dari rasa makanan tersebut. Pengendalian produksi atau yang biasa dikenal dengan manajemen kontrol ini sangat dibutuhkan dalam proses produksi, selain untuk meminimalisir kerugian dari kegagalan produksi juga untuk meminimalkan waktu produksi dan menekan biaya yang dikeluarkan.

Tujuan dari pengawasan produksi sendiri adalah untuk menjaga kelancaran pekerjaan dari bahan baku sampai barang jadi, sehingga dapat diselesaikan dalam tempo sesingkat mungkin dan biaya serendah mungkin. Hal ini tentunya sangat membutuhkan koordinasi dari berbagai faktor yang masuk ke proses produksi, material, mesin, tenaga kerja, dan metode.

Menurut analisis peneliti penerapan pengendalian produksi atau pengawasan secara Islam yang dilakukan oleh bapak Alan dan ibu Ani pemilik warung makan lindekss sopto telah dilakukan dengan baik. Pengawasan yang dilakukan telah sesuai dengan standar dari tujuan pengawasan produksi, dengan memperhatikan kebersihan dan keselamatan kerja.

2. Kendala Yang Dihadapi Pada Warung Makan Lindekss Sopto Dalam Proses Produksinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dari narasumber tentang apa saja kendala yang dihadapi warung makan lindekss sopto dalam proses produksinya. Kendala-kendala tersebut bisa diatasi oleh bapak Alan dan ibu Ani seperti terjadinya inflasi harga bahan baku tidak mempengaruhi terhadap kualitas produksi warung makan lindekss sopto, terlebih harga makanan juga tidak ada peningkatan dari awal usaha ini berdiri. Selanjutnya lokasi dan alat yang digunakan masih tradisional, hal ini disampaikan pada hasil wawancara peneliti kepada narasumber, dan kendala yang terakhir adalah pada biaya yang dibutuhkan ketika ingin mengeluarkan produk baru.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang mengacu pada masalah dan tujuan penelitian, maka kesimpulan yang bisa ditarik dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, warung makan lindekss sopto dalam proses produksinya telah dilakukan sesuai dengan prespektif ekonomi Islam. Penerapan manajemen produksi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan pada warung makan lindekss sopto sudah berjalan dengan baik. Dalam menyusun perencanaan produksi pada warung makan lindekss sopto sudah dilakukan dengan sangat baik, seperti penyediaan bahan baku produksi menggunakan bahan yang halal dan dalam keadaan fresh. Pengorganisasian yang diterapkan juga dijalankan dengan baik yaitu pemilik menempatkan posisi karyawannya sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing. Penggerakan, dalam memberikan arahan baik motivasi maupun saat menegur karyawan dilakukan dengan tata krama dan sopan, bapak Alan dan ibu Ani juga sering memberikan bonus kepada karyawan dan mengapresiasi pekerjaan mereka. Pengendalian produksi atau pengawasan dilakukan sesuai dengan standar yang ada, yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keselamatan kerja dan konsistensi terhadap rasa dari produk yang dihasilkan.
2. Kendala yang dihadapi pada warung makan lindekss sopto dalam proses produksinya yaitu terjadinya inflasi harga bahan baku, tempat dan alat yang digunakan masih tradisional dan biaya yang dibutuhkan pada saat mengembangkan produk baru.

Saran

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Saran teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya khazanah pengetahuan tentang bagaimana fungsi manajemen produksi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan menurut perspektif ekonomi Islam. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pemilik warung makan lindekss sopto, untuk penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan permasalahan-permasalahan baru tentang bagaimana mempertahankan loyalitas pelanggan selain dilihat dari fungsi manajemen produksi.

2. Bagi pemilik warung makan lindekss sopto

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada narasumber, peneliti ingin memberi saran kepada pemilik warung makan lindekss sopto agar lebih optimal lagi dalam menerapkan standar manajemen produksi mereka. Ada beberapa point yang ingin peneliti tekankan disini, bahwa pemilik harus lebih memperhatikan peralatan yang digunakan untuk memproduksi makanan dan kebersihan tempat produksi itu sendiri juga perlu diperhatikan kembali. Jika ingin usahanya lebih berkembang untuk kedepannya, peneliti menyarankan agar pemilik lebih berani lagi dalam mengambil keputusan seperti meningkatkan fasilitas-fasilitas yang mendukung efektivitas usaha tersebut.

DAFTAR REFERENSI

Al-Qur'an

Al-Qu'an dan Terjemah, Departemen Agama Republik Indonesia, 2015

Buku

Afzalur Rahman. Doktrin Ekonomi Islam. Jakarta: PT. Dana Bakti Wakaf, 1995.

Bagong Suryanto dan Sutinah. Metode Penelitian Sosial. Berbagai Alternatif Pendekatan: Prenda Media, 2000.

Buchari Alma. Pengantar Bisnis. Bandung: Alfabeta, 2013.

Djam'an Satori dan Aan Komariah. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, 2013.

Djaslim Saladin. Konsep Dasar Ekonomi dan Lembaga Keuangan Islam. Bandung: Linda Karya, 2000.

Eddy Herjanto. Manajemen Operasi. Jakarta: Grasindo, 2008.

Eko Spriyatno. Ekonomi Mikro Perspektif Islam. Malang: UIN Malang, 2008.

Ernie Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah. Pengantar Manajemen. Jakarta: Kencana, 2010.

Fandy, Tjiptono, Manajemen Jasa, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.

Hardani. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Puataka Ilmu, 2020.

Iffi Nur Diana. *Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.

Jaribah Bin Ahmad Al-Haritsi. *Fiqh Ekonomi Umar Bin Khattab*. Jakarta: Khalifah, 2006

Murdifin Haming. *Manajemen Produksi Modern*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014.

Parlan. Wawancara Pemilik Warung Lindekss Sopto Talang Bakung, t.t.

Rohmat Subagiyo. *Teori Produksi Islam*.

Sofjan Assauri. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: LPFE Universitas Indonesia, 2008.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Sukanto Reksohadiprodjo. *Manajemen Produksi*. Yogyakarta: BPFE.

Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES, 1989.

Jurnal

Ali, Misbahul. "Prinsip Dasar Produksi Dalam Ekonomi Islam" *Jurnal Jurnal Lisan AL*-hal 7, no. 1 (Juni 2013).

Efia Animatus Sholikhah, Luthfiyah Nurlaela *Manajemen Produksi Usaha Wingko Khas Kota Babat di Kecamatan Babat Kabupaten Lamongan (Studi di Pabrik Wingko Loe Lan Ing Babat)* *E-Journal Boga* Vol 2, No 3,(Oktober 2013)“.

Istiqomah Dwi Pilianti, Nurul Fitri Ismayanti, " Analisis Manajemen Produksi Tahu dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada Pabrik Tahu Pak Maksu di Kabupaten Blitar", *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* Vol 5, no. 7 (Juli 2022).

Lamidi, "Analisis Loyalitas Konsumen Dalam Mengkonsumsi Produk Pemutih Wajah" *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol 07, no. 2 (Oktober 2007).

Rosi Jayanti, Dwi Haryono, Sumaryo Gitosaputro, "Analisis Manajemen Produksi Tepung Tapioka Di PT Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah" *Jurnal Ilmu Agribisnis* Vol 9, no 2 (Mei2021).

Slamet Akhmadi, Istiqomah, "Manajemen Produksi Home Industry Perspektif Ekonomi Islam (Studi di Home Industry Meubel Mega Sandra Desa Buntu Kecamatan Kroya Kabupaten Cilacap)" *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah* Vol. 1 No. 2, (Juli-Desember 2019).

“15177-Full_Text.pdf,” t.t.

Tiara, Iskandar Ali Alam, "Analisis Manajemen Produksi Dalam Upaya Mempertahankan Eksistensi Produk Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Roti Permata" *Sibatik Journal* Vol 1, No 6 (2022).

Sumber Primer

Alan dan Ani, Wawancara Pemilik Warung Makan Lindekss Sopto, (15 Agustus 2023)

Bapak Juanda Anggara, Wawancara Karyawan, Warung Makan Lindekss Sopto, 2023).

Ibu Lia. Wawancara Pelanggan. Warung Makan Lindekss Sopto, 2023.

Ibu Mulyani. Wawancara Karyawan. Warung Makan Lindekss Sopto, 2023.

Ibu Siti. Wawancara Pelanggan. Warung Makan Lindekss Sopto, 2023.