

EKOLOGI BISNIS UNTUK PENGEMBANGAN KEMBALI INDUSTRI RUMAH TANGGA DEMI MENCAPAI KEUNGGULAN OPERASIONAL DAN KEPUASAN PELANGGAN TAHU CIBUNTU BANDUNG KARUHUN DI MALANG

Muhammad Kamil ^{*1}
Jeni Susyanti ²

^{1,2} Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang, Indonesia
*e-mail: m.kamil.3797@gmail.com, jenisusyanti@unisma.ac.id

Abstrak

Tahu adalah makanan yang populer di kalangan masyarakat, dari kalangan bawah hingga atas. Penelitian ini difokuskan pada upaya yang dilakukan oleh home industri Tahu Karuhun dalam meningkatkan kualitas produknya dengan tujuan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Proses menciptakan kepuasan dari pembelian pada dasarnya serupa bagi setiap orang, namun proses pengambilan keputusan akan dipengaruhi oleh karakteristik individual. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas produk tahu dapat berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi apakah kualitas produk memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Tahu Karuhun, dalam usaha bisnisnya selalu memprioritaskan kualitas dari produk kedelai olahannya. Tahu Karuhun, terus berinovasi dalam penjualan tahu dan secara aktif menerima kritik serta saran terkait produk yang ditawarkan kepada pelanggan menjadi strategi utama. Hal ini membuat konsumen merasa yakin untuk memilih dan membeli tahu yang mereka tawarkan. Sehingga Tahu Karuhun berhasil mencapai keunggulan operasional dengan membangun kepuasan pelanggan dengan cara menjaga kualitas produk tahu, mendengarkan saran atau kritik dari pelanggan, dan memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Studi kasus merupakan pendekatan yang komprehensif, intens, mendalam, dan terarah yang memungkinkan peneliti untuk menyelidiki permasalahan atau fenomena secara menyeluruh. Dalam penelitian kualitatif seperti ini, peneliti sendiri atau melalui bantuan orang lain menjadi pengumpul data utama. Dalam konteks ini, peneliti menempatkan dirinya sebagai pengumpul data utama. Fokus penelitian adalah untuk memahami bagaimana produk Tahu Karuhun memenuhi harapan pelanggan dan menciptakan kepuasan. Untuk menjaga kepuasan pelanggan, kualitas produk menjadi tolak ukur utama, di mana produk harus sesuai dengan harapan pelanggan dan didukung dengan harga yang terjangkau. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Tahu, kualitas produk, kepuasan pelanggan

Abstract

Tofu is a food that is popular among people, from lower to upper classes. This research focuses on the efforts made by the Tahu Karuhun home industry to improve the quality of its products with the aim of creating customer satisfaction and loyalty. The process of creating satisfaction from purchases is basically the same for everyone, but the decision-making process will be influenced by individual characteristics. The aim of this research is to find out how improving the quality of tofu products can contribute to customer satisfaction. This research also aims to identify whether product quality has an influence on the level of customer satisfaction. Karuhun knows, in his business ventures he always prioritizes the quality of his processed soybean products. Tahu Karuhun, continuing to innovate in tofu sales and actively accepting criticism and suggestions regarding the products offered to customers are the main strategies. This makes consumers feel confident in choosing and buying the tofu they offer. So Tahu Karuhun has succeeded in achieving operational excellence by building customer satisfaction by maintaining the quality of tofu products, listening to suggestions or criticism from customers, and providing the best service. In this research, a qualitative approach was used with a case study type of research. Case studies are a comprehensive, intense, in-depth and directed approach that allows researchers to investigate problems or phenomena as a whole. In qualitative research like this, the researcher himself or through the help of others becomes the main data collector. In this context, the researcher positions himself as the main data collector. The focus of the research is to understand how Tahu Karuhun products meet customer expectations and create satisfaction. To maintain customer satisfaction, product quality is the main

benchmark, where the product must meet customer expectations and be supported by an affordable price. This shows that product quality has a significant impact on increasing customer loyalty.

Keywords: *Tofu, product quality, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Dengan meningkatnya persaingan di antara perusahaan, setiap perusahaan perlu terus berkembang. Pengembangan yang berkelanjutan dan perbaikan proses bisnis merupakan kunci untuk meningkatkan produktivitas, kualitas, dan mengurangi biaya operasional. Tantangan seperti kompleksitas proses, pekerjaan yang tidak terdokumentasi, dan kesulitan memantau proses di setiap departemen mempersulit perusahaan untuk mengevaluasi proses secara menyeluruh. Manajemen Proses Bisnis (BPM) menjadi solusi untuk mengatasi tantangan tersebut (Azhari et al, 2021).

Globalisasi, menurut Anthony Giddens, adalah intensifikasi hubungan sosial secara global yang menghubungkan peristiwa di satu lokasi dengan lokasi lainnya, yang pada akhirnya menyebabkan perubahan dalam keduanya (Bairizki et al., 2021). Meskipun sering diidentifikasi sebagai ciri masyarakat modern, beberapa pakar berpendapat bahwa fenomena globalisasi sudah terjadi sejak akhir abad ke-19 hingga awal abad ke-20. Era globalisasi telah memicu transformasi yang mendalam dalam lanskap bisnis di seluruh dunia, dan salah satu pendorong utamanya adalah kemajuan pesat dalam teknologi informasi (A. S. Putri, 2021).

Kemajuan teknologi informasi telah menjadi pilar utama yang mengubah cara perusahaan mengelola bisnis mereka. Di era di mana informasi lebih mudah diakses dan tersebar luas, teknologi informasi memiliki peran sentral dalam membentuk strategi, operasional, dan interaksi perusahaan dengan pelanggan serta mitra bisnis. Teknologi informasi memungkinkan perusahaan untuk mengotomatisasi proses, mengumpulkan, dan menganalisis data dengan lebih cepat dan akurat, serta meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan (Turban et al, 2023).

Setiap organisasi memiliki proses bisnis yang mencakup serangkaian aktivitas yang dirancang untuk menghasilkan suatu produk atau layanan sebagai hasil akhirnya (Atrinawati dan Pratikta, 2019).

Dalam pengelolaan alur proses bisnis, konsep yang diterapkan adalah Business Process Management, yang dikenal oleh Dumas. *Business Process Management* (BPM) adalah seni atau ilmu yang bertujuan untuk mengawasi cara kerja yang dilakukan oleh sebuah organisasi untuk memastikan hasil yang konsisten, serta untuk memanfaatkan peluang peningkatan atau perbaikan. Perbaikan dalam alur proses bisnis dapat berupa perubahan, perbaikan, atau peningkatan pada sistem yang berjalan dalam usaha bisnis tersebut. Dalam melakukan perbaikan tersebut, pelaku perbaikan sistem harus memiliki inovasi (Setiyani et al, 2022).

BPM tidak hanya fokus pada "perbaikan" semata, melainkan juga pada pengelolaan rantai peristiwa, aktivitas, permasalahan, dan keputusan dalam alur proses bisnis. Untuk mengatasi masalah tersebut, peneliti melakukan analisis terhadap permasalahan yang ada dan merancang alur proses bisnis sebuah sistem informasi penjualan yang sesuai dengan UMKM tahu (Setiyani et al, 2022).

Ekonomi industri global adalah sebuah jaringan proses yang melibatkan ekstraksi sumber daya dari Bumi dan mengubahnya menjadi berbagai produk sampingan, produk, dan layanan yang kemudian diperdagangkan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Dalam konteks ini, proses ekonomi industri global dapat dipandang sebagai aliran yang kompleks dari penggunaan sumber daya alam, proses manufaktur, distribusi, dan konsumsi barang dan jasa di seluruh dunia (Brad, 2006).

Model ini mencakup berbagai aspek ekonomi, termasuk produksi, perdagangan, dan konsumsi, serta menyoroti ketergantungan yang kompleks antara berbagai negara dan sektor industri. Hal ini juga menekankan pentingnya pemahaman tentang bagaimana sumber daya alam dikonversi menjadi nilai ekonomi dan bagaimana produk akhir dari proses ini memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia (Wietschel dkk, 2021).

Dalam era globalisasi saat ini, ekonomi industri tidak hanya mempengaruhi kehidupan ekonomi suatu negara atau wilayah tetapi juga memiliki dampak yang signifikan terhadap lingkungan dan masyarakat secara global. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan berbagai aspek ini dalam merancang kebijakan ekonomi, pengembangan industri, dan pelestarian lingkungan untuk mencapai pembangunan yang berkelanjutan dan inklusif (Lukas dkk, 2022).

UMKM merupakan singkatan dari Usaha Mikro Kecil menengah. Indonesia sendiri, menurut data dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia jumlah UMKM pada tahun 2018 mencapai 64.194.057. Angka ini mengalami kenaikan sebesar 2.02% dibanding tahun 2017. Tak hanya itu saja, UMKM memiliki peranan yang cukup besar dalam perekonomian nasional. UMKM juga mampu menyerap tenaga kerja hingga mencapai 97 persen. Menurut Deputy Bidang Ekonomi Makro dan Keuangan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Iskandar Simongkir mengatakan bahwa sumbangsih UMKM terhadap PDB mencapai 60,34 persen (Sajjad, 2020).

Wilson (2006) Menyatakan efisiensi menjadi sangat penting karena bertambahnya ketatnya persaingan, permasalahan yang timbul akibat berkurangnya sumber daya, dan meningkatnya standar kepuasan nasabah. Efisiensi menjadi faktor yang mencerminkan penggunaan sumber daya *input* yang ada untuk mencapai hasil *output* yang maksimum (Fatmala dan Anggraeni, 2019).

Manajemen Proses Bisnis adalah pendekatan sistematis untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan adaptabilitas organisasi terhadap perubahan lingkungan. Salah satu kegunaan

utamanya adalah untuk perbaikan dan pengembangan. Langkah-langkah untuk melakukan perbaikan meliputi identifikasi proses bisnis yang mengalami bottleneck atau masalah di dalam organisasi, seperti:

- Hambatan dalam mencapai tujuan proses *ineffectivity*.
- Proses yang boros dan tidak memberikan nilai tambah *inefficiency*.
- Kurangnya pengendalian proses, sehingga tujuan tidak tercapai *uncontrolled*.
- Proses yang berulang dan tumpang tindih, padahal tujuan sama *overlapping*.
- Proses yang terpisah satu sama lain dalam mencapai tujuan *unintegrated*.
- Masalah terkait dengan strategi proses bisnis yang tidak terukur *strategical failure*.

Merancang ulang proses sebagai bagian dari implementasi yang berkelanjutan dapat dilakukan secara bertahap di organisasi. Pengukuran output dan input proses yang spesifik, terukur, sejalan dengan tujuan, realistis, dan berjangka waktu *SMART* akan membantu menilai kepuasan pelanggan. Peningkatan berkelanjutan akan mendukung fungsi Audit Internal dalam memberikan rekomendasi perbaikan dan tindak lanjut pengembangan yang berkelanjutan, serta mitigasi risiko bisnis yang diperlukan (Azhari et al, 2021).

Pada tahun 2010, terjadi perubahan paradigma dalam manajemen proses bisnis. Pergeseran ini melibatkan peningkatan dari fokus semula pada otomasi proses bisnis dengan menggunakan teknologi informasi, menuju integrasi proses yang melibatkan interaksi manusia seiring dengan penggunaan teknologi. Pendekatan baru seperti "manajemen interaksi manusia" berkaitan dengan interaksi antara pekerja manusia yang melakukan suatu tugas (Kosidin, Setiwan, & Dirgantari, 2020; Widiasih & Dalulia, 2015).

Proses bisnis merujuk pada serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh sumber daya yang mengubah input menjadi output. Efektivitas operasional mengimplikasikan pelaksanaan aktivitas yang serupa dengan lebih baik daripada pesaing. Menurut Porter (n.d) seperti yang disebutkan dalam Diawati (2017), posisi strategis berarti melakukan aktivitas yang berbeda dari kompetitor atau melakukan aktivitas yang sama dengan cara yang berbeda. Efektivitas operasional berkaitan dengan mencapai keunggulan dalam aktivitas atau fungsi individu, sementara strategi terkait dengan kombinasi aktivitas.

Manajemen Proses Bisnis (MPB) merupakan bagian integral dari manajemen operasi yang bertujuan untuk melakukan evaluasi guna meningkatkan kinerja organisasi atau perusahaan secara optimal, efektif, dan efisien. Sejarah MPB dapat ditelusuri hingga awal abad ke-20, ketika munculnya permasalahan dalam penjadwalan pekerjaan di *job shop*. Dasar pemikiran dari pendekatan proses bisnis konvensional ini melibatkan konsep tugas, departemen, produksi, dan hasil keluaran (Ahmad & Darmajaya, 2020; Ismanto, Hidayah, & Kristinanti, 2020).

Industri rumah tangga memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jumlah dan penyebarannya di setiap wilayah mampu menyerap tenaga kerja lokal

dengan menggunakan bahan baku yang tersedia secara lokal, yang bermanfaat secara ekonomis. Kegiatan usaha yang dijalankan oleh industri rumah tangga menjadi salah satu cara bagi penduduk setempat untuk mendapatkan pekerjaan atau mengelola usaha sendiri (Zahro et al, 2020).

Industri Rumah Tangga adalah jenis kegiatan ekonomi yang berpusat di rumah dan dikelola oleh keluarga, sering kali bermula dari usaha keluarga secara turun-temurun yang memberikan manfaat bagi wilayah sekitarnya. Menurut UU No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, usaha mikro didefinisikan sebagai usaha produktif milik individu atau badan usaha individu yang memenuhi beberapa kriteria, antara lain memiliki kekayaan bersih maksimal Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) tanpa termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, dan hasil penjualan tahunan maksimal Rp 300.000.000 (tiga ratus juta rupiah) (Indrayani, 2020).

Industri rumah tangga memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemanfaatan sumber daya manusia dengan menyediakan peluang kerja yang dapat membantu mengurangi tingkat pengangguran. Secara keseluruhan, industri rumah adalah bagian penting dari ekonomi global yang terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan, teknologi, dan perilaku konsumen.

Tahu adalah makanan yang populer di kalangan masyarakat, dari kalangan bawah hingga atas. Makanan ini diakui sebagai makanan yang sehat, bergizi, dan terjangkau harganya. Hampir di setiap kota di Indonesia terdapat industri tahu. Umumnya, industri tahu termasuk dalam kategori industri kecil yang dikelola oleh masyarakat, dan beberapa di antaranya tergabung dalam Koperasi Pengusaha Tahu. Proses pembuatan tahu masih sangat tradisional dan banyak menggunakan tenaga manusia. Perkembangan industri, terutama industri rumah tangga, berkembang pesat dan memberikan kontribusi besar dalam menunjang kehidupan masyarakat. Industri rumah tangga sendiri termasuk dalam klasifikasi industri kecil. Industri kecil seperti industri pembuatan tahu banyak berkembang baik di pedesaan maupun perkotaan, dengan umumnya menggunakan peralatan dan proses pengolahan yang sederhana (Sayow et al, 2020).

Industri rumah tangga pembuatan tahu secara tradisional dimulai dengan penggilingan kedelai yang sudah dikupas bersih dan kemudian dimasak hingga mendidih. Setelah adonan kedelai masak, dilakukan penyaringan, penggumpalan, dan pencetakan. Tahu yang telah mengeras di dalam cetakan siap dipotong-potong. Untuk meningkatkan produksi tahu pada industri rumah tangga yang masih menggunakan cara-cara tradisional, diperlukan adanya alat atau teknologi produksi yang dapat membantu mereka dalam meningkatkan jumlah produksi tahu. Selain itu, alat yang akan dirancang juga harus higienis dan aman bagi manusia. Kebersihan sangat penting agar produk tahu tidak mudah basi, berlendir, dan berasa asam (Rahmawati, 2013).

METODE PENELITIAN Penelitian ini bersifat kualitatif, fokus utamanya adalah pada pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti (Safrudin et al., 2023). peneliti mengumpulkan data dengan cara mempelajari teori-teori, konsep, temuan penelitian, dan informasi lainnya yang telah dipublikasikan dalam literatur terkait dengan topik penelitian mereka (Fadli, 2021). Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang lanskap pengetahuan yang ada mengenai topik tersebut, serta untuk mengidentifikasi pendekatan-pendekatan yang telah diuji coba atau solusi-solusi yang telah diusulkan dalam literatur (Firmansyah et al, 2021).

Konteks penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data menjadi elemen krusial dalam memastikan keberhasilan penelitian. Aspek ini mencakup proses pengumpulan data, identifikasi sumber data, serta alat yang digunakan dalam proses pengumpulan tersebut. Jenis sumber data juga menjadi pertimbangan utama, yang menentukan apakah data diperoleh langsung dari sumbernya data primer atau melalui sumber yang telah ada sebelumnya data sekunder (Rusdi, 2019).

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, seperti hasil wawancara dengan responden atau pelaku usaha (Sugiono et al, 2021). Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang telah ada sebelumnya, seperti hasil informasi yang diperoleh dari orang kedua, seperti pelanggan atau pihak lain yang telah mengumpulkan data sebelumnya (Sasmito dan Nawangsari, 2019).

Penelitian ini mengumpulkan data melalui tiga metode utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi (Thalib, 2022). Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan penelitian. Wawancara kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengalaman, pandangan, dan perspektif individu terkait fenomena yang diteliti. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur, tergantung pada tingkat kerangka yang telah ditentukan sebelumnya (Jailani, 2023). Observasi merupakan metode yang penting untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan perilaku pedagogik serta sarana dan prasarana. Saat melakukan observasi, peneliti akan mengaitkan data yang diperoleh dengan dua aspek utama: informasi, seperti cara melakukan observasi, kecocokan alat yang digunakan, apa yang terjadi, dan konteks sekitarnya, seperti faktor-faktor yang terkait dengan lingkungan sekitar (Alhamid, 2019). Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang melibatkan pencatatan informasi yang sudah ada, seperti biodata (Maulida, 2020).

Analisis data merupakan usaha yang melibatkan proses pengumpulan, analisis, dan penyajian data hasil wawancara, observasi, dan sumber data lainnya dengan sistematis. Hal ini bertujuan agar peneliti dapat memahami secara mendalam tentang kasus yang sedang diteliti dan menghasilkan temuan yang dapat bermanfaat di masa depan (Rofiah, 2022). Analisis data

menggunakan pendekatan teori Milles dan Hubberman dapat dijalankan melalui tiga model interaktif: kondensasi data, penyajian data, dan pengambilan keputusan (Aldino et al, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. UMKM atau Industri Rumah Tangga

Setiap perusahaan, termasuk UMKM, memiliki prosedur operasional untuk mengelola dan menyediakan produk atau layanan kepada klien mereka. Proses operasional terdiri dari serangkaian tindakan yang menerima berbagai masukan kemudian menghasilkan hasil yang berarti bagi perusahaan tersebut (Dumas, et al., 2018).

Industri rumah tangga atau *home industry* merupakan suatu unit usaha yang dilaksanakan oleh seseorang atau beberapa orang anggota rumah tangga dengan tujuan untuk mengubah bahan dasar menjadi barang jadi atau setengah jadi untuk dijual atau ditukar dengan barang lain. Dalam konteks pengembangan industri rumah tangga, manajemen proses bisnis memainkan peran penting. Beberapa poin terkait manajemen proses bisnis dalam pengembangan industri rumah tangga usaha tahu dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pertama, kelemahan dalam pengembangan bisnis industri rumah tangga yaitu bisnis industri rumah tangga memiliki kelemahan dalam hal informasi pengembangan bisnis yang lebih inovatif. Sebagian besar pelaku usaha hanya mengacu pada ambisi sehingga lupa memberikan bumbu-bumbu baru pada kreativitasnya. Juga bisnis industri rumah tangga memiliki kelemahan dalam hal promosi, sehingga kurang maksimal untuk mempengaruhi keberhasilan bisnis industri rumah tangga karena karyawan hanya akan menjalankan perintah dari sang pemilik usaha, yang dapat membatasi inovasi dan pengembangan bisnis.

Kedua, manajemen dalam industri rumah tangga, dimana pemilik industri rumah tangga merangkap sebagai manajer perusahaan yang bekerja sendiri dan memiliki gaya manajemen sendiri. Mereka merangkap semua fungsi manajerial seperti *marketing*, *finance*, dan administrasi. Yang akhirnya sistem manajemen keuangan dalam bisnis industri rumahan umumnya masih sederhana. Pelaku usaha beranggapan bahwa belum terlalu penting untuk mencatat keuangan secara rinci, serta belum adanya seseorang yang ahli dalam pembukuan keuangan.

Ketiga, dalam pengembangan bisnis dan strategi organisasi seperti rencana bisnis yang artinya konsep pengembangan tertulis dalam bisnis, yang mencakup rincian manajemen bisnis dan strategi organisasi. Semua gambaran pengelolaan, manajemen, keuangan, pengembangan hingga target dan pemasarannya pun harus terencana secara sempurna. Perencanaan bisnis yang berupa pengelolaan manajemen, keuangan, pengembangan, hingga pemasaran harus direncanakan sebaik mungkin. Keberlangsungan sebuah usaha selain tergantung pada manajemen juga dipengaruhi komitmen.

B. Manajemen Proses Bisnis

Manajemen proses bisnis (Business Process Management/BPM) adalah bagian dari manajemen operasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan mengelola proses bisnis secara efisien dan efektif.

Manajemen proses bisnis melibatkan analisis, perancangan, dan pengoptimalan proses yang ada dengan menggunakan berbagai alat dan metodologi. Tujuan utama dari manajemen proses bisnis adalah meningkatkan kinerja perusahaan dan menghasilkan nilai-nilai kompetitif.

Manajemen proses bisnis memiliki beberapa manfaat bagi perusahaan, antara lain: Pertama efisiensi, yaitu dengan mengelola proses bisnis secara efisien, perusahaan dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas. Kedua efektivitas, dalam pengaplikasiannya manajemen proses bisnis memungkinkan perusahaan untuk mencapai tujuan bisnis dengan lebih baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Ketiga adaptabilitas, dalam era yang terus berubah, manajemen proses bisnis mengharuskan perusahaan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan lingkungan bisnis dan teknologi. Keempat transparansi, karena dengan memahami proses bisnis yang dilakukan, manajemen dapat membuat keputusan yang lebih baik dan memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dan yang kelima memiliki nilai kompetitif, dimana manajemen proses bisnis yang efektif dan efisien dapat menghasilkan nilai-nilai kompetitif bagi perusahaan, membedakan mereka dari pesaing mereka.

Berikutnya tahapan dalam manajemen proses bisnis, meliputi: Analisis, Perancangan, Implementasi, Pemantauan dan Optimalisasi. Dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Analisis: Tahap ini melibatkan pemetaan proses dan subproses yang ada dalam organisasi, serta pemahaman terhadap karakteristik unik dari setiap proses bisnis.
2. Perancangan: Pada tahap ini, proses bisnis yang ada dianalisis untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan atau diubah. Proses baru dirancang dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas.
3. Implementasi: Proses baru yang dirancang diimplementasikan dalam organisasi. Pelatihan dan komunikasi yang efektif kepada karyawan penting untuk memastikan adopsi yang sukses.
4. Pemantauan: Proses bisnis yang baru diimplementasikan dipantau secara teratur untuk memastikan bahwa tujuan dan sasaran organisasi tercapai. Jika diperlukan, perbaikan dan penyesuaian dilakukan untuk meningkatkan kinerja.
5. Optimasi: Proses bisnis yang ada terus dioptimalkan untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan menghasilkan nilai-nilai kompetitif bagi perusahaan.

C. Ekologi Bisnis

Pandangan tentang ekonomi industri global sebagai sebuah jaringan proses yang melibatkan ekstraksi sumber daya dari Bumi dan mengubahnya menjadi berbagai produk sampingan, produk, dan layanan yang kemudian diperdagangkan untuk memenuhi kebutuhan

manusia. Dalam konteks ini, proses ekonomi industri global dapat dipandang sebagai aliran yang kompleks dari penggunaan sumber daya alam, proses manufaktur, distribusi, dan konsumsi barang dan jasa di seluruh dunia.

Model ini mencakup berbagai aspek ekonomi, termasuk produksi, perdagangan, dan konsumsi, serta menyoroti ketergantungan yang kompleks antara berbagai negara dan sektor industri. Hal ini juga menekankan pentingnya pemahaman tentang bagaimana sumber daya alam dikonversi menjadi nilai ekonomi dan bagaimana produk akhir dari proses ini memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia.

Dalam era globalisasi saat ini, ekonomi industri tidak hanya mempengaruhi kehidupan ekonomi suatu negara atau wilayah tetapi juga memiliki dampak yang signifikan terhadap lingkungan dan masyarakat secara global. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan berbagai aspek ini dalam merancang kebijakan ekonomi, pengembangan industri, dan pelestarian lingkungan untuk mencapai pembangunan yang berkelanjutan dan inklusif.

HASIL PENELITIAN

Dalam konteks pengembangan industri rumah tangga usaha tahu, manajemen proses bisnis memegang peranan penting dalam mengatasi kelemahan, mengelola sumber daya, dan merencanakan strategi pengembangan bisnis secara efektif.

Kesesuaian produk dengan standar yang ditetapkan merupakan komitmen yang harus diikuti dalam sebuah produk. Ini seperti sebuah janji yang harus dipatuhi oleh produk tersebut. Tahu Karuhun, dalam usaha bisnisnya selalu memprioritaskan kualitas dari produk kedelai olahannya. Ini dilakukan karena produk yang mereka hasilkan akan dikonsumsi oleh masyarakat sehari-hari. Hal ini membuat konsumen merasa yakin untuk memilih dan membeli tahu yang mereka tawarkan. Pertumbuhan pesat dalam industri ini telah mendorong persaingan yang semakin ketat, memaksa pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas produk mereka dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Tahu yang disediakan kepada konsumen telah sesuai dengan ekspektasi mereka. Dalam pemilihan bahan baku utamanya adalah jenis kedelai berkualitas baik. Meskipun terkadang harganya mengalami kenaikan. Namun, hal ini tidak mengganggu proses pembuatan tahu sehingga kualitasnya tetap terjaga. Dalam usaha pembuatan tahu ini, fokus inovasinya adalah terus meningkatkan kualitas tahu sesuai dengan kebutuhan pelanggan, serta menghadirkan tahu kuning untuk memperluas pasar penjualan. Tahu Karuhun menggunakan bahan baku yang sama dan dapat diandalkan untuk menjaga ketahanan produk hingga 3 sampai 5 hari, dengan cara penyimpanan yang optimal. Dalam hal kualitas dan penampilan, usaha tahu Tahu Karuhun memenuhi preferensi konsumen mulai dari bentuk, warna, hingga ukuran tahu.

Tahu Karuhun telah berhasil membangun kepuasan pelanggan dengan cara menjaga kualitas produk tahu, mendengarkan saran atau kritik dari pelanggan, dan memberikan

pelayanan yang terbaik. Baginya, menjaga kualitas tahu sesuai dengan harapan pelanggan serta menawarkan harga yang terjangkau adalah kunci utama untuk memastikan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari pemenuhan kebutuhan atau keinginan mereka. Ini tercermin dalam penilaian atau evaluasi mereka terhadap fitur produk atau jasa yang mereka gunakan, di mana kinerjanya memenuhi atau bahkan melebihi harapan.

Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap bisnis tahunya, Tahu Karuhun terus melakukan inovasi dalam penjualan tahu dan aktif menerima kritik serta saran terkait produk yang ditawarkan kepada pelanggan. Dalam operasinya, menjaga loyalitas pelanggan menjadi prioritas utama. Loyalitas pelanggan merupakan aspek kunci dalam menjual atau memasarkan produk yang berkualitas. Dengan memberikan produk yang berkualitas, tentunya pelanggan akan tetap loyal terhadap produk yang ditawarkan, bahkan mereka mungkin merekomendasikannya kepada orang lain. Untuk memelihara loyalitas pelanggan terhadap bisnis tahu Tahu Karuhun, terus berinovasi dalam penjualan tahu dan secara aktif menerima kritik serta saran terkait produk yang ditawarkan kepada pelanggan menjadi strategi utama. Dalam dunia bisnis, memahami pentingnya loyalitas pelanggan adalah kunci kesuksesan, karena pelanggan yang loyal cenderung membeli produk berkualitas dan bahkan dapat menjadi agen pemasaran yang efektif dengan merekomendasikan produk kepada orang lain.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa loyalitas adalah komitmen yang kuat dari pelanggan untuk terus berlangganan atau membeli produk atau jasa tertentu secara konsisten di masa mendatang. Tingkat loyalitas pelanggan tidak hanya diukur dari seberapa banyak mereka melakukan pembelian, tetapi lebih pada seberapa sering mereka melakukan pembelian ulang dan sejauh mana mereka merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain. Dalam konteks ini, kesetiaan pelanggan tercermin dalam tindakan mereka yang konsisten dan dalam upaya mereka untuk membagikan pengalaman positif mereka kepada orang lain.

KESIMPULAN

Dalam penelitian kualitatif, fokus utamanya adalah pada pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti (Safrudin et al., 2023). peneliti mengumpulkan data dengan cara mempelajari teori-teori, konsep, temuan penelitian, dan informasi lainnya yang telah dipublikasikan dalam literatur terkait dengan topik penelitian mereka (Fadli, 2021). Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang lanskap pengetahuan yang ada mengenai topik tersebut, serta untuk mengidentifikasi pendekatan-pendekatan yang telah diuji coba atau solusi-solusi yang telah diusulkan dalam literatur (Firmansyah et al, 2021).

Industri rumah tangga atau home industry merupakan suatu unit usaha yang dilaksanakan oleh seseorang atau beberapa orang anggota rumah tangga dengan tujuan untuk mengubah bahan

dasar menjadi barang jadi atau setengah jadi untuk dijual atau ditukar dengan barang lain. Dalam konteks pengembangan industri rumah tangga, manajemen proses bisnis memainkan peran penting.

Manajemen proses bisnis melalui ekologi bisnis adalah bagian penting dari manajemen operasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan mengelola proses bisnis secara efisien dan efektif. Manajemen proses bisnis melalui ekologi bisnis memiliki manfaat yang signifikan bagi perusahaan, termasuk efisiensi, efektivitas, adaptabilitas, transparansi, dan nilai kompetitif. Tahapan dalam manajemen proses bisnis dengan ekologi bisnis meliputi analisis, perancangan, implementasi, pemantauan, dan optimasi.

Tahu yang disediakan kepada konsumen telah sesuai dengan ekspektasi mereka. Dalam pemilihan bahan baku utamanya adalah jenis kedelai berkualitas baik. Meskipun terkadang harganya mengalami kenaikan. Namun, hal ini tidak mengganggu proses pembuatan tahu sehingga kualitasnya tetap terjaga. Dalam usaha pembuatan tahu ini, fokus inovasinya adalah terus meningkatkan kualitas tahu sesuai dengan kebutuhan pelanggan, serta menghadirkan tahu kuning untuk memperluas pasar penjualan. Tahu Karuhun menggunakan bahan baku yang sama dan dapat diandalkan untuk menjaga ketahanan produk hingga 3 sampai 5 hari, dengan cara penyimpanan yang optimal. Dalam hal kualitas dan penampilan, usaha tahu Tahu Karuhun memenuhi preferensi konsumen mulai dari bentuk, warna, hingga ukuran tahu.

Tahu Karuhun telah berhasil membangun kepuasan pelanggan dengan cara menjaga kualitas produk tahu, mendengarkan saran atau kritik dari pelanggan, dan memberikan pelayanan yang terbaik. Baginya, menjaga kualitas tahu sesuai dengan harapan pelanggan serta menawarkan harga yang terjangkau adalah kunci utama untuk memastikan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari pemenuhan kebutuhan atau keinginan mereka. Ini tercermin dalam penilaian atau evaluasi mereka terhadap fitur produk atau jasa yang mereka gunakan, di mana kinerjanya memenuhi atau bahkan melebihi harapan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Z., & Darmajaya, U. (2020). *Pemodelan Proses Bisnis Penjelasan Associations pada BPMN*. Fakultas Komputer.
- Aldino, P., Safitri, R., Ilmu Komunikasi, M., & Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, F. (2020). *Studi Komunikasi Lingkungan Melalui Komunikasi Kelompok Terhadap Edukasi Pengelolaan Lingkungan Dengan Pendekatan Teori Strukturasi Adaptif Pada Masyarakat Kota Malang*. LINIMASA: JURNAL ILMU KOMUNIKASI.
- Alhamid, T. (2019). Instrumen Pengumpulan Data Kualitatif. <https://osf.io/preprints/inarxiv/discover>
- Allenby, Brad (2006). "*Ontologi ekologi industri*". *Kemajuan dalam Ekologi Industri*. 3 (1/2): 28-40. doi : [10.1504/PIE.2006.010039](https://doi.org/10.1504/PIE.2006.010039)
- Atrinawati, L. H., & Pratikta, W. P. (2019). *Manajemen Proses Bisnis Untuk Institut Teknologi Kalimantan*. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 1(1).

- Azhari, K. H., Budiman, T., Haroen, R., & Yasin, V. (2021). Analisis Dan Rancangan Manajemen Proses Bisnis Untuk Layanan Pelanggan Di Pt. Pgas Telekomunikasi Nusantara. *JISICOM (Journal of Information System, Informatics and Computing)*, 5(1), 48-68.
- Bairizki, A., Irwansyah, R., Arifudin, O., Asir, M., Ganika, W. G., Karyanto, B., & Lewaherilla, N. (2021). Manajemen perubahan. Penerbit Widina.
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J. & Reijers, H. A., 2018. *Fundamentals of Business Process Management*. 2nd ed. Berlin: Springer.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *HUMANIKA*. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fatmala, E., Hakim, D. B., & Anggraeni, L. (2019). Efisiensi dan produktivitas perbankan sebelum dan setelah krisis keuangan. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 5(2), 200-200.
- Firmansyah, M., Masrun, M., & Yudha S, I. D. K. (2021). ESENSI PERBEDAAN METODE KUALITATIF DAN KUANTITATIF. *Elastisitas : Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156-159. Retrieved from: <https://elastisitas.unram.ac.id/index.php/elastisitas/article/view/46>
- Indrayani, L. (2020). Makna literasi keuangan dalam keberlangsungan usaha industri rumah tangga perempuan Bali. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(2), 407-428.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9.
- Kosidin., Setiwan, W., & Dirgantari, P. D. (2020). Analisis Kajian Manajemen Proses Bisnis Pelaksanaan Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Pada Perguruan Tinggi Swasta. At-Tijarah: *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 6(1).
- Maulida, M. (2020). Teknik Pengumpulan Data Dalam Metodologi Penelitian. *Darussalam*, 21(2).
- Messmann, Lukas; Wietschel, Lars; Thorenz, Andrea; Tuma, Axel (2022). "[Menilai dimensi sosial dalam optimalisasi jaringan strategis untuk pembangunan berkelanjutan: Kasus produksi bioetanol di UE](#)". *Jurnal Ekologi Industri*. 27 (3): 760-776. doi : [10.1111/jiec.13324](https://doi.org/10.1111/jiec.13324).
- Putri, A. S. (2021). <http://www.kompas.com/skola/read/2019/12/20/120000469/peranumkm-dalamperekonomianindonesia? page= all>. Tanggal.
- Rahmawati, F. "Materi Kegiatan: Teknologi Proses Pengolahan Tahu dan Pemanfaatan Limbahnya," Tanjung Enim, 2013, available at: <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132296048/pengabdian/teknologi-proses-pengolahan-tahu-dan-pemanfaatan-limbahnya.pdf>.
- Rusdi, M. (2019). Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Volume Penjualan pada Perusahaan Genting UD. Berkah Jaya. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 83-88.
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*.

- Sajjad, M. B. A., Kalista, S. D., Zidan, M., & Christian, J. (2020). Analisis manajemen risiko bisnis. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(1), 51-61.
- Sasmito, C., & Nawangsari, E. R. (2019). Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Upaya Mengentaskan Kemiskinan Di Kota Batu. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 68-74.
- Sayow, F., Polii, B. V. J., Tilaar, W., & Augustine, K. D. (2020). Analisis kandungan limbah industri tahu dan rahayu di Kelurahan Uner Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa. *Agri-Sosioekonomi*, 16(2), 245-252.
- Setiyani, L., Liswadi, G. T., & Maulana, A. (2022). Proses Pengembangan Proses Bisnis Transaksi Penjualan pada Toko Erni Karawang. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 16(4), 181-187.
- Sugiono, E., Efendi, S., & Al-Afgani, J. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pt. Wibee Indoedu Nusantara (Pustaka Lebah) Di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(1), 718-734.
- Rofiah, C. (2022). Analisis Data Kualitatif: Manual Atau Dengan Aplikasi?. *Develop*, 6(1), 33-46.
- Thalib, M. A. (2022). Pelatihan teknik pengumpulan data dalam metode kualitatif untuk riset akuntansi budaya. *Seandanan: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 44-50.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2023). B. Peluang dalam Penggunaan Sistem Informasi Manajemen. *Sistem Informasi Manajemen AI (Artificial Intelligence) as the Future Management Information System (Untuk Mahasiswa Ekonomi Program Studi Manajemen)*, 94.
- Wietschel, Lars; Messmann, Lukas; Thorenz, Andrea; Tuma, Axel (2021). ["Manfaat lingkungan dari produksi bioetanol generasi kedua skala besar di UE: Pendekatan optimasi jaringan rantai pasokan terpadu dan penilaian siklus hidup"](#). *Jurnal Ekologi Industri*. 25 (3): 677–692. doi : [10.1111/jiec.13083](https://doi.org/10.1111/jiec.13083)
- Zahro, S., Lyau, N., & Nurhadi, D. (2020). Developing Young Entrepreneurs in the Fashion Field through Extracurriculars Activities. *Home Economics Journal*, 4(1), 20–27.