BAB IV
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data

Berdasarkan hasil riset yang penulis lakukan dengan cara observasi dan wawancara langsung kepada responden, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. **Gambaran umum tentang usaha "Pisang Keju H. Kadap "**

   Usaha "Pisang Keju H. Kadap" merupakan sebuah usaha yang menjual makanan yang berupa pisang, didirikan pada tahun 2010 sekitar 6 tahun yang lalu, tempat penjualannya di jalan Veteran (Kuripan) yang di dirikan oleh Bapak Murjani, sebelum dia mendirikan usaha ini terlebih dahulu dia pernah berjualan pisang keju dengan menggunakan gerobak akhirnya lama-kelamaan usahanya itu berkembang dan kemudian membangun tempat seperti kios.

   Sekarang "Pisang Keju H. Kadap" sudah dikenal masyarakat sekitar karena sudah terdiri dari beberapa cabang misalnya di Banjarbaru, didirikan pada tahun 2012, Cemara, Handil Bakti,dan Sungai Lulut , didirikan pada tahun 2013, yang dimana pada usahanya itu dikelola oleh keluarganya sendiri seperti istri dan anak.

   Pembuatan pisang keju ini memerlukan bahan-bahan seperti minyak, pisang keju, susu coklat, susu putih, coklat batang, kotak besar, kotak kecil, garpu, adonan, gula palm.

Dari perkiraan salah seorang karyawan pada usaha pisang keju ini, pengeluaran setiap kali produksi untuk penjualan pisang keju kurang lebih memerlukan biaya senilai Rp 4.000.000, setiap malamnya mendapatkan pendapatan kurang lebih sekitar Rp. 7- 12 juta perhari. Usaha pisang keju H. Kadap ini selain menjual langsung kepada konsumen, juga bisa menerima pesanan dari luar. [39]

2. Manajemen Produksi Usaha Pisang Keju H. Kadap

Pada prinsipnya seluruh perusahaan yang melakukan proses produksi akan mengadakan manajemen produksi untuk kelangsungan pelaksanaan proses produksi dalam rangka melayani pelanggan perusahaan. Hal ini berlaku pada "Pisang Keju H. Kadap" sebagai perusahaan makanan, maka manajemen merupakan syarat terjaminnya kelancaran proses produksi dan tahap-tahapan tertentu dalam pelaksanaanya dapat dilihat sarana prasarana dan tenaga kerja di bawah ini:

a. Sarana

Dalam pembuatan "Pisang Keju H. Kadap" ini dibutuhkan beberapa sarana yaitu diantaranya sebagai berikut:

[39]Hasil wawancara dengan responden (Murjani), o7 November 2015, pukul 18.30 wita

Tabel 4.1

Bahan sarana: ini bahan baku yang dibutuhkan untuk memproduksi “Pisang Keju H. Kadap”

No	Bahan yang dibutuhkan	Ukuran
1	Pisang	20 tandan
2	Keju	3 karton
3	Susu Coklat	3 dus
4	Susu Putih	2 dus
5	Coklat Batang	4 batang
6	Tepung	3 karung
7	Gula Palm	5 kg

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Murjani selaku manajer “Pisang Keju H. Kadap” pada tanggal 7 November 2015, Pukul 18.50 mengatakan bahwa dalam proses produksi “Pisang Keju H. Kadap” ini memerlukan sarana yang menjaminnya kelancaran proses produksi.

Dari tabel diatas dapat diuraikan bahwa bahan yang dibutuhkan untuk pisang 20 tandan, keju 3 karton, susu coklat 3 dus, susu putih 2 dus, coklat batang 4 batang, tepung 3 karung, gula palm 5 kg, diproduksi untuk perminggu. Dalam perhari memproduksi itu disesuaikan dengan terjualnya pisang keju H, Kadap satu hari.

b. Prasarana

Prasarana yang dibutuhkan dalam pembuatan “Pisang Keju H. Kadap” adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Prasarana yang dibutuhkan untuk memproduksi “Pisang Keju H. Kadap”

No	Nama barang	Sepesipikasi	Jumlah
1	Kompor gas	Disesuaikan	1
2	Wajan	Disesuaikan	1
3	Spatula	Disesuaikan	1
4	Sendok	Disesuaikan	Secukupnya

Keadaan sarana dan prasarana yang ada pada Usaha “Pisang keju H. Kadap” sangat memadai untuk terjadinya proses produksi, pengolahan bahan-bahan yang dibutuhkan dalam pembuatan “Pisang Keju H. Kadap”diproses di rumahnya sendiri yang ada di Jl. Veteran, pengolahan bahan-bahan tersebut menjadi bahan yang sudah siap untuk dijual dikios usahanya yang ada di Veteran.

Pada usaha “Pisang Keju H. Kadap” bahan baku berupa pisang yang nantinya diolah dan diproses menjadi bahan jadi dengan melalui proses penggorengan pisang, lalu siap untuk di jual. Adapun aliran dalam proses produksi yang terjadi pada usaha “Pisang Keju H. Kadap” dapat dilihat pada bagan berikut ini:

Tabel 4.3

Bagan pembuatan Produksi “Pisang Kegu H. Kadap”

Sumber: Manajer usaha Pisang Keju H. Kadap

Dalam melakukan proses manajemen produksi, proses yang dilakukan oleh Manajemen “Pisang Keju H. Kadap” adalah Proses yang secara terus-menerus merupakan jenis produksi yang dijalankan oleh suatu perusahaan yang menghasilkan produk yang sama, baik mutu, kualitas, bentuk maupun tipe dengan proses yang berkesinambungan.

Pada hakikatnya penekanan jenis proses produksi ini adalah pada aspek “Prosesnya” yang terus-menerus” tanpa henti selama perusahaan tetap menekuni bidang usahanya. Proses produksi yang bersifat terus menerus tentu saja akan menghasilkan produk yang semakin banyak.

Manajemen “Produksi Pisang Keju H. Kadap” dalam hal produksi adalah:

a. Meningkatkan kualitas rasa” Pisang Keju H. Kadap” agar lebih tertarik untuk melakukan penjualan.
b. Menjaga kebersihan
c. Memiliki tenaga kerja yang terampil dalam menjaga pelayanan terhadap pelanggan agar “Pisang Keju H. Kadap” habis terjual.

d. Persediaan bahan baku pisang yang mencukupi untuk proses pembuatan pisang keju.

e. Memperhatikan anggaran biaya.[40]

Usaha "Pisang Keju H. Kadap" lebih menekankankan pada penjualan langsung dengan permintaan konsumen sehingga produksinya berlangsung apabila ada pembeli.

c. Jumlah tenaga kerja .

Jumlah tenaga kerja/karyawan yang dimiliki Usaha "Pisang Keju H. Kadap" sebanyak 18 orang yang di mana karyawan memiliki tugas yang dilakukan masing-masing sesuai dengan yang ditentukan, Setiap tugas yang diberikan kepada setiap karyawan usaha "Pisang Keju H. Kadap" selalu diberikan petunjuk/arahan oleh bapak Murjani berupa apa yang harus dikerjakan, apa yang tidak perlu dikerjakan agar proses produksi sesuai dengan apa yang direncanakan.jadi dalam pembagian tugas ini tidak memberatkan tugas karyawan yang bekerja. Sehingga produksi berjalan dengan baik. maka dilakukan suatu pengarahan oleh manejer agar bisa memotivasi para karyawan dengan cara menumbuhkan kesadaran kepada karyawan bahwa bekerja merupakan suatu kebutuhan. Memotivasi untuk meningkatkan etos kerja dan kualitasnya, serta meningkatkan minat karyawan untuk terus mengembangkan dirinya.

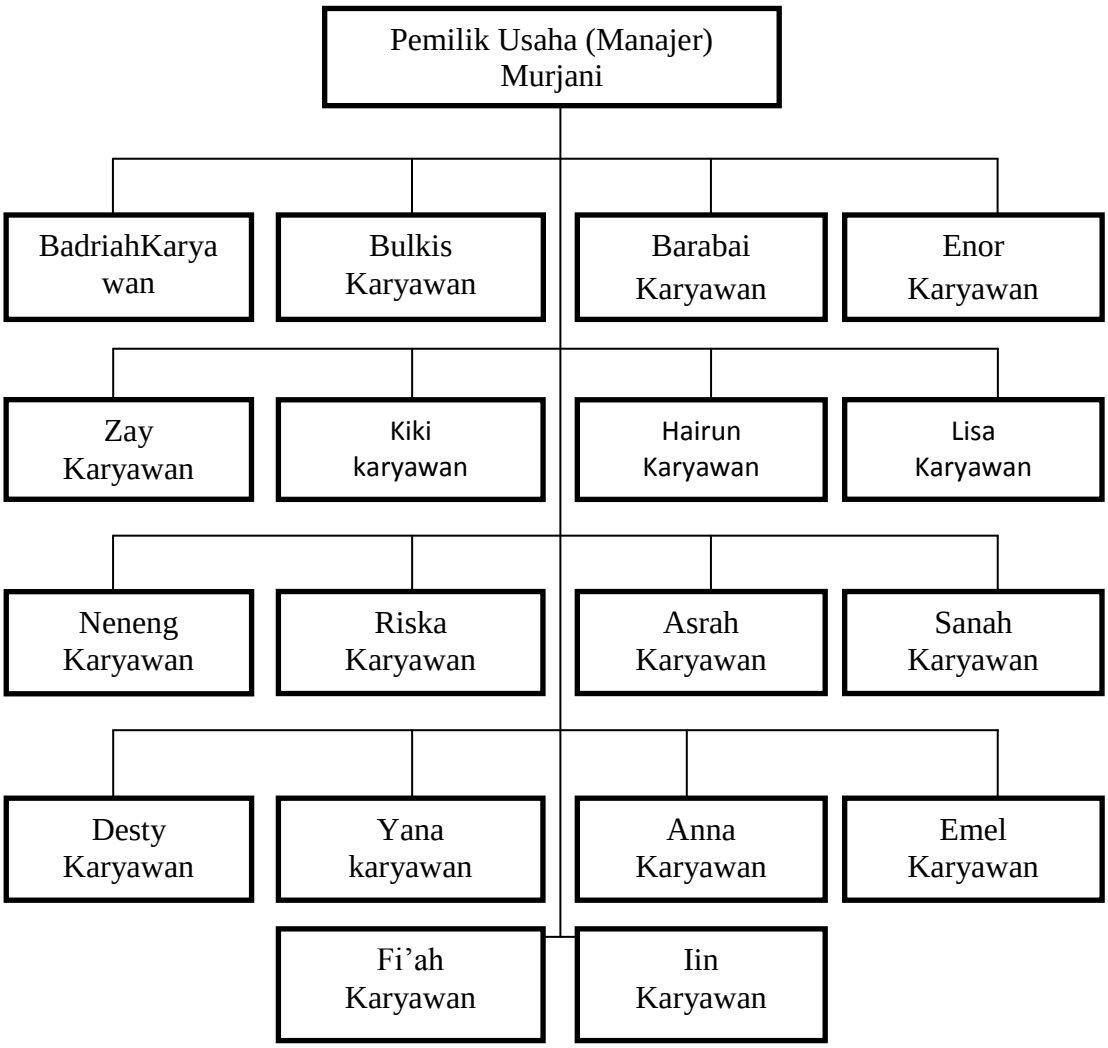
---

[40]***Ibid***, *Hasil Wawancara*, 07 November, 2015.

Berdasarkan hasil observasi langsung dilapangan dan wawancara kepada para responden maupun informan tentang manajemen produksi usaha "Pisang Keju H. Kadap" maka di peroleh data Struktur organisasi "Pisang Keju H. Kadap"sebagai berikut:

Tabel 4.4

Bagan nama pemilik dan karyawan "Pisang Keju H. Kadap"



Dari hasil bagian diatas, dapat dirincikan data pemilik usaha “Pisang Keju H. Kadap” (Manajer) dan masing-masing karyawannya (yang menjadi responden).

1. Identitas Responden

   Pemilik sekaligus manajer yang menjadi responden dalam manajemen produksi “Pisang Keju H. Kadap”.

   a. Nama : Murjani

      Alamat umur : Vetran

      Umur : 50

      Agama : Islam

      Pendidikan : SMP

      Jabatan : Manajer

2. Identitas Informan

   Adapun pihak-pihak yang memberikan keterangan dan informasi tentang manajemen produksi “Pisang keju H. Kadap” berasal dari karyawan yang bekerja di “Pisang Keju H. Kadap”

   a. Nama : Yana

      Alamat umur : Sungai lulut

      Umur : 39

      Agama : Islam

      Pendidikan : SMA

Jabatan : karyawan

b. Nama : Kairun

Alamat umur : 36

Umur : pangambangan

Agama : Islam

Pendidikan : SMP

Jabatan : Karyawan

c. Nama : Badriah

Alamat umur : Pangambangan

Umur : 27

Agama : Islam

Pendidikan : SMA

Jabatan : Karyawan

Karyawan bekerja setiap hari mulai dari pukul 10.00 pagi sampai dengan jam 10 malam. Masing-masing langsung pergi ketempat penjulan dan pembuatan pisang keju. Pembagian gaji dilakukan setiap hari dan perbulannya. Setiap harinya Rp. 40.000, dan perbulannya Rp. 150.000.

Produksi “Pisang Keju H. Kadap” dilakukan pada tempat produksi yang khusus, yaitu di gang yang berdekatan dengan kios tersebut. Pengontrolan produksi langsung diawasi oleh bapak Murjani sendiri. Dikarenakan tempat produksi berada di rumah bapak Murjani sendiri. Pengawan di tempat produksi

dilakukan setiap hari atau beberapa jam diperiksa, apakah kerja para karyawan berjalan dengan lancar atau tidak. Untuk penjualan pengontrolan dilakukan mulai pukul 13.30 - 22.00 malam.

Manajemen produksi yang dilakukan pada usaha “Pisang Keju H. Kadap”ini yaitu menggunakan bahan yang berkualitas agar menghasilkan produksi yang berkualitas, untuk menciptakan rasa pisang keju yang disukai oleh konsumen, memiliki tenaga kerja yang terampil, agar hasil produksi sesuai dengan diharapkan oleh konsumen, tidak melakukan kecurangan dalam menggunakan produksi, demi menjaga kepuasan konsumen.

Agar dapat bertahan dalam persaingan produksi pisang keju, maka harus diperlukan aspek-aspek manajemen yang tepat. Maka perusahaan ini menggunakan aspek-aspek manajemen produksi yang meliputi:

a. Perencanaan produksi

Perencanaan produksi bertujuan agar dilakukannya persiapan yang sistematis bagi produksi yang akan dijalankan. Keputusan yang harus dihadapi dalam perencanaan produksi:

1. Jenis barang yang diproduksi
2. Kualitas barang
3. Jumlah barang
4. Bahan baku
5. Pengendalian produksi

Pemilik usaha “Pisang Keju H. Kadap” merencanakan untuk mencapai target agar mendapatkan peningkatan dalam penjualan kedepan dan bisa mengembangkan usahanya maka harus melakukan beberapa hal yang ada dalam perencanaan tersebut. Dalam hal usaha “Pisang Keju H. Kadap” sangat penting untuk memperhatikan jumlah barang misalnya dilakukan pemeriksaan barang-barang apa saja yang kurang dalam pembuatan pisang keju, setelah mengetahuinya, kemudian sekitar jam 08.00 bagi pemilik usaha “Pisang keju H. Kadap” yaitu bapak Murjani memerintahkan salah satu dari karyawannya untuk pergi kepasar untuk membeli bahan-bahan baku dalam pembuatan pisang keju.

b. Pengendalian produksi

Pengendalian produksi bertujuan agar mencapai hasil yang maksimal demi biyaya seoptimal mungkin. Adapun kegiatan yang dilakukan antara lain:

1. Menyusun perencanaan
2. Membuat penjadwalan kerja
3. Menentukan kepada siapa barang yang akan dipasarkan.

Dalam Islam, Organisasi merupakan suatu kebutuhan. Organisasi tidak hanya suatu wadah tapi juga suatu proses yang menyangkut strategi yang telah diruuskan dalam perencanaan yang di desain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh dilakukan bersama untuk mencapai suatu tujuan.

Organisasi dalam usaha “Pisang Keju H. Kadap” tidak berstruktur seperti yang ada pada perusahaan, karena yang memimpin sekaligus mengatur kegiatan produksi pisang keju dilakukan langsung oleh pemiliknya sendiri, para

karyawan semua tingkatannya sama, tidak ada namanya seketaris, bendahara, anggota dan sebagainya.

c. Pengawasan produksi

Pengawasan produksi bertujuan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan rencana. Kegiatan meliputi:

1. Menetapkan kualitas
2. Menetapkan standar barang
3. Pelaksanaan produksi yang tepat waktu

Produksi "Pisang Keju H. Kadap" dilakukan pada tempat produksi yang khusus, yaitu di gang yang berdekatan kios tersebut. Pengawasan dilakukan langsung oleh bapak Murjani sendiri. Dikarenakan tempat produksi berada di rumah bapak Murjani sendiri, pengawasan ditmpat produksi dilakukan setiap hari atau beberapa jam diperiksa, apakah kerja para karyawan berjalan dengan lancar atau tidak. Untuk penjualan pengontrolan dilakukan mulai pukul 13.30-22.00 malam.

Manajemen produksi yang dilakukan pada usaha "Pisang Keju H. Kadap" ini yaitu menggunakan bahan yang berkualitas agar menghasilkan produksi yang berkualitas, untuk menciptakan pisang keju yang disukai oleh konsumen, memiliki tenaga kerja yang terampil agar hasil produksi sesuai dengan diharapkan oleh konsumen, tidak melakukan kecurangan dalam menggunakan produksi, demi menjaga kepuasan konsumen.

3. Kendala yang dihadapi dalam melakukan proses produksi "Pisang Keju H. Kadap"

Dalam melakukan bisnis atau sebuah usaha sudah pasti tidak terlepas dari kendala yang mungkin saja akan mempengaruhi dari hasil proses produksi, ini merupakan hal yang wajar dalam menjalankan sebuah usaha. Dari hal tersebut para pelaku usaha dapat mengambil pelajaran demi kemajuan usahannya. Kendala bisa dihadapi oleh setiap pelaku usaha, perusahaan atau bisnis lainnya, baik itu dari skala yang besar, menengah sampai yang berskala kecil sekalipun.

Bagi pemilik usaha "Pisang Keju H. Kadap" ternyata dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor:

a. Proses pembuatan pisang keju ini memakan waktu yang cukup lama.. Sedangkan dalam hal pembelian bahan baku tidak mengalami kendala apapun. Dengan kondisi ini membuat produksi pisang keju memakan waktu yang cukup lama sehingga dalam penjualan pun tidak lancar karena menunggu proses penggorengan pisang, sehingga pembeli menunggu.
b. kompor gas susah dihidupkan pada saat pergantian tabung. Dengan kondisi ini kerena saluran gas tersumbat dan mengakibatkan kerusakan akibat kotor (sisa minyak dan air sewaktu memasak) tidak dibersihkan, sehingga menghambat pelaksanaan produksi dalam penggorengan.

B. Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah ditemukan data, maka analisis data yang menjadi pokok dalam pembahasan adalah menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini:

1. **Analisis Terhadap Manajemen Produksi pada Usaha "Pisang Keju H. Kadap"**

   Produksi merupakan mata rantai konsumsi menyediakan barang yang merupakan kebutuhan konsumen yang bertujuan untuk memperoleh maslahah maksimum melalui aktivitas produksi.[41]

   Suatu usaha dalam Islam sangat dianjurkan oleh agama agar seorang mukmin tidak memberatkan saudaranya dan mampu membantu orang lain dalam mengadakan sebuah pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh pekerja tersebut.

   Produksi merupakan salah satu faktor terpenting dalam sebuah usaha, karena tanpa kegiatan produksi, maka konsumen tidak akan dapat mengkonsumsi barang dan jasa yang dibutuhkannya.[42]

   Dalam suatu produksi, diperlukan suatu manajemen yang merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber-sumber daya yang berupa sumber daya manusia, sumber daya alat (mesin) dan sumber

---

[41]P3EI, *Ekonomi Islam*, Ed I, Cet I, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Pesada, 2008), h. 259.

[42]Pusat pengkajian dan pengembangan ekonomi islam, *Ekonomi Islam, Op.Cit*, h. 229

daya dana bahan yang berjalan secara efektif dan efesien, untuk menciptakan dan menambah kegunaan sesuatu barang dan jasa. Manajemen produksi merupakan kegiatan yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dengan penetapan upaya pengaturan dan pengkoordinasian penggunaan sumber-sumber daya dari kegiatan produksi untuk mencapai tujuan organisasi.[43]

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti, manajemen yang dilakukan pada usaha "Pisang Keju H. Kadap" ini menggunakan manajemen produksi yang terdiri dari proses sarana prasarana dan tenaga kerja. Adanya sarana prasarana dan tenaga kerja ini sangat memadai untuk terjadinya produksi.

Dalam melakukan proses manajemen produksi, proses yang dilakukan oleh Manajemen "Pisang Keju H. Kadap" adalah Proses yang secara terus menerus. Karena produksi ini berusaha memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara proses produksi tiap harinya.

Manajemen produksi yang dilakukan pada usaha "Pisang Keju H. Kadap" berdasarkan pada aspek-aspek manajemen produksi meliputi: perencanaan produksi, pengendalian produksi, dan pengawasan produksi.

---

[43]Sofjan Assauri, *manajemen produksi dan operasi*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi UI) Ed, 2, h. 12-13

2. Analisis terhadap kendala-kendala yang dihadapi dalam melakukan proses produksi "Pisang Keju H. Kadap"

Dalam melakukan bisnis atau sebuah usaha sudah pasti tidak terlepas dari sebuah kendala yang mungkin saja akan mempengaruhi hasil dari proses produksi bagi pemilik usaha "Pisang Keju H. Kadap" ternyata dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu proses pembuatan pisang keju yang cukup lama, kompor gas susah dihidupkan pada saat pergantian tabung, sehingga mehambat pelaksanaan produksi dalam penggorengan pisang.

Memperhatikan dari kendala -kendala dalam melakukan usaha "Pisang Keju H. Kadap"

Maka dapat dianalisis bahwa proses pembuatan pisang keju yang cukup lama, menghambat dalam memproduksi pisang keju dankompor gas susah dihidupkan pada saat pergantian tabung sehingga proses produksinya pun akan menghambat keterlambatan dalam memproduksi pisang keju.

Kendala-kendala tersebut dapat dilihat, tentunya dalam melakukan usaha harus selalu memberikan yang terbaik kepada konsumennya, dan bisa mengatur bagaimana caranya untuk menghadapi berbagai macam kendala yang dihadapi, sehingga usaha tetap jalan, dan konsumen tidak pergi, agar tidak menyebabkan kerugioan yang besar. Karena tujuan dari pedagang dari segi ekonomi adalah tidak ingin rugi. Oleh karena itu kendala apapun dalam

melakukan usaha, sebenarnya kalau memang pemilik usaha ingin memperoleh hasil yang maksimal, maka sudah selayaknya memperbaiki usaha dan mengoreksi kekurangannya, sehingga transaksi bisnis tetap berjalan dengan baik.

3. Analisis Ekonomi Islam terhadap Manajemen Produksi Usaha "Pisang Keju H. Kadap"

Dalam Islam, apapun yang dilakukan manusia termasuk aktivitas ekonomi untuk tujuan kehidupan manusia yang lebih baik sesuai kodrat dan tujuan hakikatnya yang tidak ada pemisah antara dunia dan akhirat. Antara material dan spiritual, produksi kepemilikan dan distribusinya, disesuaikan dengan kodrat dan tujuan hakikatnya sudah digariskan oleh syariat islam.

Secara ekonomi Islam, terjadinya aktivitas dalam sebuah usaha terkandung dalam Q.S An-Najm ayat 39-40 yang berbunyi:

يُرَىٰ سَوْفَ سَعْيَهُۥ وَأَنَّ سَعْيَ مَا إِلَّا لِلْإِنسَٰنِ لَّيْسَ وَأَن

Artinya: *"dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihat (kepadanya)".*[44]

[44]Dapartemen Agama Republik Indonesia Lajnah pentashih Mushaf Alquran, *Aiquran terjemahannya, Loc cit*, h. 628

Dalam sebuah usaha islam juga menyuruh melakukan manajemen dan mengharuskannya kepada manajer untuk mengikuti jalan keadilan dan menjauhi jalan yang akan membahayakan masyarakat. Atas dasar tersebut manajer islam mengharamkan untuk mengatur produksi barang-barang yang haram dan tidak membolehkan perencanaan produksi yang haram. Islam menyuruh melakukan manajemen dan perencanaan serta membolehkan pekerjaan manajer dalam bidang yang halal.

Pengusaha harus memperhatikan larangan Allah agar tidak melanggar hukum Allah, dan jauh lebih penting adalah agas bisnis memperoleh berkah dan ridha dari Allah SWT.[45]

Manajemen produksi yang dilakukan pada usaha "Pisang Keju H. Kadap" sesuai dengan syariat islam, dalam buku Rustam Efendi yaitu :

1. Dilarang memproduksi dan memperdagang komoditas yang tercela karena bertentangan dengan syariah, pertama, barang-barang yang disebut Alquran tayyibat yaitu barang-barang yang secara hukum halal dikonsumsi dan diproduksi, kedua, khabaits merupakan barang yang secara hukum haram dikomsumsi dan di produksi.
2. Dilarang melakukan kegiatan produksi yang mengarah kepada kedzaliman , seperti riba, dimana kedzaliman menjadi illat hukum haramnya riba.

[45]Ali Hasan, *Manajemen Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), Cet I, h. 138.

3. Segala bentuk penimbuhan (ikhtiar) terhadap barang-barang kebutuhan bagi masyarakat yaitu mengurangi tingkat produksi untuk menguasai pasar, sangat tidak menguntungkan bagi konsumen dan masyarakat karena berkurangnya suplai dan melonjaknya harga barang.

4. Memelihara lingkungan, manusia memiliki keunggulan dibanding makhluk lain, ditunjuk sebagai khalifah dimuka bumi untuk bertugas menciptakan kehidupan dengan memanfaatkan sumber daya.[46]

Produksi yang dilakukan oleh usah "Pisang Keju H. Kadap" adalah produksi yang halal, sehingga bisa dikatakan bahwaproduksi sesuai dengan syariat Islam seperti menggunakan bahan yang mengandung zat membahayakan bagi konsumen tidak melakukan penipuan terhadap kualitas bahan yang digunakan, bukan bahan dari hasil curian, tidak menggunakan bahan yang diharamkan, oleh syariat Islam, jadi pisang keju yang diproduksinya sesuai dengan ajaran syariat Islam, dan halal untuk dikonsumsi.

Menjaga kualitas barang, penggunaan barang yang berkualitas yang terbaik dikarenakan untuk memuaskan konsumen, dan menghasilkan kualitas rasa pisang keju yang dihasilkan menjadi disukai oleh konsumen, dan tidak membahayakan apabila dikonsumsi, menjaga kebersihan sangat diperlukan, karena dengan tempat yang bersih, maka hasil produksi yang dilakukan menjadi lebih terjaga, konsumen pasti lebih suka dengan hal yang bersifat bersih, yang

[46]Rustam Efendi, *Produksi Dalam Islam*, (Yogyakarta: Magistra Insania, 2003), h. 11-13.

terrakhir menjaga pelayanan terhadap konsumen, setiap konsumen pasti ingin dilayani dengan baik ketika belanja, jadi pelayanan terhadap konsumen dilakukan dengan sebaik mungkin, agar tidak membuat konsumen kecewa.