



ANALISIS KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN PADA PD. MUSTIKA PRIMA TELUR

Siti Sabira Azzahra Janah

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Syifa Pramudita Faddila

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Korespondensi penulis: mn20.sitisabiraazzahrajanah@mhs.ubpkarawang.ac.id
syifa.pramudita@ubpkarawang.ac.id

Abstract. *The existence of this research is to find out about the quality of the products offered by PD. Mustika Prima Eggs in increasing sales, due to frequent damage to their products, especially their egg products, this causes a loss in sales. This research method uses a qualitative descriptive approach. The data used are interviews, observations and documentation with consumers, owners and employees of PD. Mustika Prima Egg. The results of this study indicate that good product quality is an important factor in increasing sales, and consumers become satisfied and repurchase the products offered by PD. Mustika Prima Egg. Discussion regarding product quality is a factor in increasing sales, where in running a business it is necessary to pay close attention to the quality of the products to be sold so that any efforts that are important to increase sales must be considered by business actors. Such as durability, performance, and other factors in good product quality.*

Keywords: *Product Quality, Sales, PD. Mustika Prima Telur.*

Abstrak. Adanya penelitian ini untuk mengetahui mengenai kualitas produk yang ditawarkan oleh PD. Mustika Prima Telur dalam meningkatkan penjualan, karena seringnya terjadi kerusakan pada produknya terutama pada produk telur mereka sehingga hal tersebut memberikan kerugian dalam penjualannya. Metode penelitian ini menggunakan menggunakan metode pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Data yang digunakan yaitu dengan adanya wawancara, observasi serta dokumentasi dengan konsumen, pemilik, dan karyawan PD. Mustika Prima Telur. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas produk yang baik merupakan faktor penting dalam meningkatkan penjualan, serta konsumen menjadi puas dan melakukan pembelian ulang produk yang di tawarkan oleh PD. Mustika Prima Telur. Pembahasan mengenai kualitas produk menjadi faktor dalam meningkatkan penjualan, dimana dalam menjalankan sebuah usaha perlu diperhatikan dengan baik kualitas produk yang akan di jual sehingga upaya – upaya apa saja yang penting untuk meningkatkan penjualan harus diperhatikan oleh pelaku usaha. Seperti daya tahan, kinerja, maupun faktor lain dalam kualitas produk yang baik.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Penjualan, PD. Mustika Prima Telur.*

LATAR BELAKANG

Untuk meningkatkan penjualan dengan adanya kualitas produk untuk memuaskan pelanggan adalah hal yang dituju oleh setiap pelaku bisnis untuk mendapatkan keuntungan. Berbagai jenis produk yang diproduksi oleh sebuah perusahaan dengan berbagai jenis dan kualitas bentuk, itu bertujuan menarik pelanggan untuk melakukan pembelian guna meningkatkan penjualan bagi perusahaan. Semakin kualitas produk baik akan menciptakan serta keuntungan yang banyak bagi perusahaan maupun konsumen.

Kebanyakan orang memilih telur sebagai sumber protein yang murah dan mudah untuk ditemukan sebagai bentuk untuk memenuhi kebutuhan protein hewani keluarga. serta bahan pokok lainnya Ini menjadikan sebagai bahan makanan yang masih dibutuhkan dan akan selalu dibutuhkan karena banyak sekali dikonsumsi oleh masyarakat. Oleh karena itu kualitas produk harus diperhatikan oleh perusahaan terkhususnya untuk perusahaan PD. Mustika Prima Telur. Tentunya kualitas produk yang baik akan membuat citra usaha PD. Mustika Prima Telur menjadi baik juga karena konsumen percaya produk yang ditawarkan oleh PD. Mustika Prima Telur terjamin kualitasnya. Tetapi seringkali PD. Mustika Prima Telur mendapati produk telur yang tidak bagus yaitu adanya retak pada cangkang, maupun telur yang sudah busuk dan tak jarang telur yang rusak tersebut ada dalam jumlah banyak, yang membuat hal tersebut merugikan dan bahkan mengancam penurunan PD. Mustika Prima Telur untuk penjualannya.

Pada penelitian terdahulu yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Telur Ayam Terhadap Harga Eceran Tertinggi Telur Ayam Pada Pengusaha Ayam Petelur Tulungagung" oleh Siswo Adie pada tahun 2017. Yang dapat disimpulkan pada penelitian sebelumnya kualitas produk telur ayam sangat berpengaruh terhadap harga eceran tertinggi pada pengusaha tulungagung karena kesesuaian daya tahan serta estetika sangat berpengaruh dengan daya tahan merupakan pengaruh paling utama untuk harga eceran paling tinggi. Selanjutnya "Analisis Kualitas Produk dalam Menjaga Kepercayaan Konsumen Indah Bordir Sidoarjo". Oleh Emilia Masrufah pada tahun 2018. Mengenai kualitas produk untuk upaya menjaga kepercayaan konsumen. "Analisis Kualitas Produk Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Pada CV. Gajah Utama Partindo Banjarmasin" Oleh Nur Aulia Alma pada tahun 2019. Mengenai berbagai faktor penting untuk upaya meningkatkan penjualan.

Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti kualitas produk untuk meningkatkan penjualan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas produk yang ditawarkan PD. Mustika Prima Telur khususnya pada produk telur dalam upaya meningkatkan penjualan, serta kualitas produk seperti apa yang paling diharapkan dan banyak di pilih oleh konsumen. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti dengan membuat judul “Analisis Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Penjualan Pada PD. Mustika Prima Telur”

KAJIAN TEORITIS

Definisi Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Keller (2016:37) bahwa kualitas produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan.

Menurut Ernawati (2019) bahwa kualitas produk adalah suatu faktor penting yang mempengaruhi keputusan setiap pelanggan dalam membeli sebuah produk. Semakin baik kualitas produk tersebut, maka akan semakin meningkat minat konsumen yang ingin membeli produk tersebut.

Menurut Rosyidi Ririn (2020) kualitas produk secara keseluruhan dapat memiliki ciri-ciri maupun serta dari sifat sebuah kualitas produk yang dapat berpengaruh kemampuan untuk memuaskan kualitas produk kita kepada konsumen maupun pelanggan.

Indikator / Dimensi Kualitas Produk

Menurut Fandy Tjiptono (2016:134) kualitas produk memiliki delapan indikator yaitu:

1. Performance (kinerja) merupakan karakteristik operasi pokok dari produk inti (core product) yang dibeli.
2. Features (fitur atau ciri-ciri tambahan) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Reliability (reliabilitas) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Conformance to Specifications (kesesuaian dengan spesifikasi) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Durability (daya tahan) yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan.
6. Serviceability meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan direparasi serta penanganan keluhan secara memuaskan.
7. Esthetics (Estetika) yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Perceived Quality (kualitas yang dipersepsikan), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya

Maka dapat disimpulkan mengenai kualitas produk menurut para ahli yaitu kualitas produk sangat berpengaruh untuk kepuasan, keputusan pelanggan untuk membeli bahkan kualitas produk dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan penjualan. Sehingga fungsi produk dengan apa yang di inginkan konsumen atau pelanggan sehingga dapat memenuhi kebutuhan para konsumen.

Definisi Penjualan

Menurut Swastha (2020) volume penjualan dapat diukur dengan dua cara, yaitu pertama, mencapai target penjualan, yang dapat diukur dengan unit produk yang terjual. Kedua, kenaikan jumlah penjualan, keuntungan yang meningkat di peroleh dari total nilai penjualan nyata perusahaan dalam suatu periode tertentu.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang akan di gunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Pendekatan kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, Yaitu bersifat deskriptif untuk menggambarkan fenomena dalam penelitian kualitatif, secara khusus penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang ada, atau fenomena yang alami, atau fenomena buatan manusia. Data deskriptif tersebut dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif memiliki ciri alami sebagai data langsung dan deskriptif, dimana proses lebih penting daripada hasil. Maka Objek pada penelitian kualitatif yaitu alamiah, yaitu objek yang apa adanya sesuai kondisi yang terjadi di lapangan. Sehingga peneliti sebagai instrumennya.

Lokasi penelitian yang dilaksanakan di PD. Mustika Prima Telur yaitu berlokasi di Jl. Kb. Kembang No.55, Cikampek Timur, Kec. Cikampek, Karawang, Jawa Barat 41373.

Sumber pengumpulan data pada penelitian ini, yaitu informasi data yang didapatkan berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Dimana sumber data primer diperoleh secara langsung dari lapangan yaitu dengan wawancara serta observasi yang akan diperoleh peneliti dari dua konsumen, satu pemilik dan satu karyawan PD. Mustika Prima Telur. Selanjutnya sumber data sekunder yaitu sumber data yang didapat secara tidak langsung dari informan di lapangan seperti dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

PD. Mustika Prima Telur merupakan sebuah perusahaan bergerak di bidang perdagangan. Usaha PD. Mustika Prima Telur berdiri pada tahun 2007. Usaha ini menjual produk berupa sembako. Usaha ini terkenal dengan produk telurnya yang memiliki kualitas bagus dan murah harganya. Sehingga awal mula usaha ini berdiri memang fokus produknya adalah menjual produk telur ayam. Produk telur ini dijual secara eceran maupun grosir. PD. Mustika Prima Telur juga sudah membuka cabang yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani, RT. 01 / RW. 01, Kami Jaya, Dawuan Barat, Cikampek, Dawuan Barat, Kec. Cikampek, Karawang, Jawa Barat 41373.

Data informan PD. Mustika Prima Telur

- 2 Konsumen PD. Mustika Prima Telur
- 1 Pemilik PD. Mustika Prima Telur
- 1 Karyawan PD. Mustika Prima Telur

• Kualitas produk pada PD. Mustika Prima Telur

1. Performance (kinerja)

Dari hasil wawancara kinerja pada PD. Mustika Prima Telur yaitu kecepatan dan tanggap dalam melayani konsumen, memastikan konsumen nyaman ketika berbelanja di PD. Mustika Prima Telur. Menurut kedua konsumen menyatakan kinerja yang diberikan sangat baik ketika melakukan pembelian di PD. Mustika Prima Telur.

2. Features (fitur atau ciri-ciri tambahan)

Produk yang ditawarkan oleh PD. Mustika Prima Telur yaitu sembako yang tentu saja memiliki kegunaan yang baik untuk kebutuhan sehari – hari.

3. Reliability (reliabilitas)

Dari hasil wawancara, kemungkinan mengalami kerusakan tidak bisa di dihentikan tetapi bisa di minimalisir untuk mengurangi hal tersebut karena kekuatan cangkang pada telur berbeda – beda sehingga upaya PD. Mustika Prima Telur dengan mengecek kualitas produk setiap hari agar produk yang tidak sesuai tidak sampai ke konsumen.

4. Conformance to Specifications (kesesuaian dengan spesifikasi)

Kesesuaian produk yang ditawarkan oleh PD. Mustika Prima Telur yaitu dalam bentuk maupun kemasan pada produk di PD. Mustika Prima Telur memakai kemasan yang aman. Pada wawancara dengan konsumen bentuk serta kemasan yang digunakan aman untuk produk sembako.

5. Durability (daya tahan)

Daya tahan produk pada PD. Mustika Prima Telur, dari hasil wawancara kepada informan yaitu untuk produk telurnya memiliki daya tahan untuk penyimpanan disuhu ruang sekitar 3 sampai 5 minggu. Produk sembako yang lain seperti minyak, gula bisa tahan beberapa bulan maupun tahun sesuai tanggal produksinya. Menjadikan daya tahan menjadi indikator kualitas produk paling dominan yang diinginkan oleh konsumen.

6. Serviceability (kemampuan pelayanan)

Pada PD. Mustika Prima Telur melakukan pelayanan dengan baik, Ketika observasi PD. Mustika Prima Telur dalam melakukan pelayanan dengan membantu memilihkan produk sesuai keinginan konsumen, serta proses pelayanannya dilakukan dengan cepat. Serta dapat melakukan penukaran jika produk yang diterima tidak sesuai. Dari hasil wawancara dengan konsumen mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PD. Mustika Prima Telur.

7. Esthetics (Estetika)

Bentuk maupun kemasan pada produk di PD. Mustika Prima Telur berkualitas. Menurut informan kemasan yang dipakai sudah sesuai dengan standar untuk memberikan kesan yang bagus terhadap produk yang di tawarkan.

8. Perceived Quality (kualitas yang dipersepsikan)

Dari hasil wawancara dengan konsumen, Citra perusahaan PD. Mustika Prima Telur bagus dan banyak dikenal karena produk telurnya yang murah dan berkualitas dibanding pesaing yang lain, sehingga PD. Mustika Prima Telur sudah terpercaya oleh konsumen dan sudah memiliki banyak pelanggan tetap karena harga dan kualitas yang dijual sesuai.

- **Kendala yang dialami oleh PD. Mustika Prima Telur serta upaya dalam meningkatkan penjualan.**

Dari hasil wawancara dengan pemilik dan karyawan, PD. Mustika Prima Telur tentunya memiliki kendala atau hambatan dalam usaha. Kendala tersebut tak jarang membuat kerugian bahkan hal tersebut bisa mengakibatkan kerugian dalam usaha. Kendala yang dialami oleh PD. Mustika Prima Telur yaitu pada produk telur sering terjadinya retak atau pecah pada bagian cangkang. Retaknya telur dikarenakan proses pengiriman atau saat pengepakan atau penumpukan telur lainnya yang membuat cangkang telur retak. Tidak jarang juga telur banyak yang mengalami kebusukan. Serta kurang teliti dalam melakukan pengecekan produk. Sehingga upaya dalam menjaga kualitas produk sangat diperhatikan. Seperti melakukan pengecekan setiap hari, menjaga kebersihan, melakukan penyusunan produk dengan benar serta melakukan sistem pelayanan dengan baik untuk diberikan kepada konsumen.

b. Pembahasan

Pada hasil penelitian dapat diuraikan dari data yang telah di analisis pada hasil penelitian berupa hasil wawancara dengan para informan yaitu mengenai kualitas produk yang ditawarkan, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penjualan pada PD. Mustika Prima Telur.

- **Analisis Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Penjualan Pada PD. Mustika Prima Telur**

Kualitas produk adalah karakteristik dari produk atau barang yang ditawarkan sebagai pengaruh untuk kepuasan, keputusan pelanggan untuk membeli ulang serta membantu perusahaan dalam meningkatkan penjualan. Sehingga fungsi produk dengan apa yang di inginkan konsumen atau pelanggan sehingga dapat memenuhi kebutuhan para konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas produk pada PD. Mustika Prima Telur yang di tawarkan yaitu kinerja yang diberikan baik, kesesuaian produk, kegunaan produk yang ditawarkan, daya tahan sesuai, kemampuan pelayanan yang diberikan baik, penggunaan kemasan yang aman dan sudah sesuai standar, serta citra perusahaan yang sudah dikenal sangat baik. Kualitas produk yang di berikan mampu menarik konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan sehingga PD. Mustika Prima Telur dapat terus berjalan usahanya sampai saat ini karena suda terpercaya kualitas produk yang diberikan serta harga sesuai dengan kemauan konsumen.

Dari hasil penelitian dari wawancara kepada konsumen PD. Mustika Prima Telur bahwa kualitas produk yang paling dominan diharapkan sehingga dapat meningkatkan penjualan yaitu daya tahan, bentuk produk, pelayanan yang baik serta citra perusahaan yang bagus. Konsumen merasa puas pada kualitas produk yang ditawarkan selain faktor harga yang mampu menjadi pilihan para konsumen membeli produk di PD. Mustika Prima Telur di banding usaha lain sehingga konsumen melakukan pembelian ulang dan menjadi pelanggan tetap. Konsumen juga puas dengan pelayanan Ketika barang yang diterima tidak sesuai dapat dilakukan penukaran, sehingga hal tersebut dapat membuat meningkatnya penjualan karena konsumen puas dengan kualitas produk yang ditawarkan oleh PD. Mustika Prima Telur. Sehingga citra perusahaan dikenal baik dan bagus untuk menarik konsumen baru serta menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan PD. Mustika Prima Telur.

- **Kendala serta upaya – upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas produk dalam meningkatkan penjualan pada PD. Mustika Prima Telur.**

Kendala yang dialami oleh PD. Mustika Prima Telur yaitu pada produk telur sering terjadinya retak atau pecah pada bagian cangkang. Tentunya adanya upaya untuk mengatasi kendala yang terjadi untuk mengurangi hal yang merugikan terjadi tentunya dilakukan oleh PD. Mustika Prima Telur. Upaya – upaya tersebut diharapkan mampu mengatasi kendala yang terjadi. Sehingga PD. Mustika Prima Telur melakukan upaya yaitu dengan cara:

1. Quality control yaitu rutin mengecek produk terutama pada produk telur hal tersebut untuk membantu menjaga kualitas produk. Selanjutnya rutin mengecek kemasan pada produk apakah mengalami kerusakan atau tidak. Selanjutnya mengkonfirmasi mengenai pengiriman produk agar lebih hati – hati dan aman Ketika diperjalanan untuk meminimalisir terjadinya kerusakan yang parah. Pengecekan tersebut harus dicek dengan teliti agar konsumen mendapat kualitas produk yang baik.
2. Menjaga kebersihan tempat usaha dilakukan untuk menjaga kualitas produk karena untuk mendapatkan suhu ruang yang baik agar produk yang dijual terjamin kualitas dan daya tahannya lama. Agar terhindar dari kelembapan karena hal tersebut dapat menurunkan kualitas produk yang di tawarkan atau dijual pada PD. Mustika Prima Telur. Sehingga mengakibatkan konsumen tidak percaya dan memutuskan tidak melakukan pembelian ulang.
3. Menyusun produk terutama produk telur PD. Mustika Prima Telur dengan hati – hati karena jika tidak hati – hati dikhawatirkan cangkang telur retak karena tertumpuk tidak kuat menahan beban. Sehingga kemasan yang dipakai kemasan yang bagus yaitu menggunakan tray karton atau tempat telur karton yang bagus menjadi upaya PD. Mustika Prima Telur dalam menjaga kualitas produk.
4. Selanjutnya melakukan pelayanan yang baik. Yaitu tanggap dalam melayani konsumen, memberi informasi dengan jelas, membuat konsumen nyaman untuk berbelanja merupakan upaya yang sangat penting yang dilakukan oleh PD. Mustika Prima Telur dalam meningkatkan penjualan. Hal tersebut dapat membuat keputusan pembelian dan pembelian konsumen sehingga penjualan dapat meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

- a. Kualitas produk merupakan faktor penting dalam meningkatkan penjualan hal tersebut dapat dirasakan oleh PD. Mustika Prima Telur. Kualitas produk harus diperhatikan karena produk merupakan penentuan jalannya sebuah usaha.
- b. Konsumen memilih kualitas produk yang memiliki daya tahan, bentuk produk, pelayanan yang baik serta citra perusahaan yang bagus. Konsumen merasa puas pada kualitas produk yang ditawarkan menjadi faktor untuk melakukan pembelian ulang serta menjadikan pelanggan tetap PD. Mustika Prima Telur karena sudah terjamin kualitas produk serta harganya sesuai harapan dan beda dari usaha lain.
- c. Dari kendala yang dialami upaya dalam menjaga kualitas produk sangat diperhatikan. Seperti melakukan quality control, menjaga kebersihan, melakukan penyusunan produk dengan benar serta menerapkan sistem pelayanan dengan baik untuk melayani konsumen agar puas.

SARAN

Untuk lebih diperhatikan dalam melakukan pengiriman barang serta penyusunan barang, penulis menyarankan untuk membagi tempat dan membuat kemasan lebih aman lagi untuk produk yang di jual khususnya kemasan pada produk telur agar dapat ditingkatkan untuk mengurangi kerusakan yang dapat membuat kerugian. Serta menambahkan label merek pada produknya agar mudah dikenali produk tersebut oleh konsumen.

DAFTAR REFERENSI

- Adie, S. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Telur Ayam Terhadap Harga Eceran Tertinggi Telur Ayam Pada Pengusaha Ayam Petelur Tulungagung*. 87(1,2), 149–200.
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 7(1), 17. <https://doi.org/10.20527/jwm.v7i1.173>
- Fandy, T. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Masrufah, E. (2018). *Analisis kualitas produk dalam menjaga kepercayaan konsumen indah bordir sidoarjo*. 87.
- Novitasari, D., Ekonomi, F., Nusantara, U., Kediri, P., Kh, J., Dahlan, A., Kediri, N., & Timur, J. (2019). *514-Article Text-1087-1-10-20210701*. 55–63.
- Nur Aulia, A. (2019). *Analisis Kualitas Produk Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Pada CV. Gajah Utama Partindo Banjarmasin*.
- Rosyidi, R. (2020). *Buku monograf pengendalian kualitas*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.