

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam merupakan agama yang mengatur segala sisi dalam kehidupan, yang mencakup persoalan aqidah, ibadah, serta muamalah antar manusia. Dalam Islam muamalah diartikan sebagai bentuk hubungan atau kegiatan yang dilakukan oleh sesama umat manusia. Islam mengajarkan bahwa dalam melakukan sesuatu diwajibkan agar melakukannya dengan baik dalam segala hal, sebagaimana tercantum dalam hadits nabi yang diriwayatkan oleh Muslim¹;

عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ فَأَحْسِنُوا الدَّبْحَ
وَلْيَجِدْ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ فَلْيُرِحْ دَبَّيْحَتَهُ (رواه مسلم) [5]

Artinya:

Rasulullah SAW bersabda: “Sesungguhnya Allah mewajibkan perbuatan yang dilakukan dengan baik dalam segala hal, jika kamu membunuh binatang maka lakukanlah dengan cara yang baik, jika kamu mau menyembelih maka sembelihlah dengan cara yang baik, pertajamkanlah alat potongnya, kemudian istirahatkanlah binatangnya.” (HR.Muslim)

Dari hadits di atas dapat dipahami bahwa dalam melakukan sesuatu umat Islam diharuskan untuk selalu melakukannya dengan cara yang baik, bersungguh-sungguh, tidak setengah-setengah dan teratur. Hal tersebut memiliki maksud agar

¹ Abdur Rohman dan Firman Setiawan, *TAHFIDZ AYAT DAN HADITS IQTISHADY*, (Pamekasan: Duta Media Center, 2016), 33

perbuatan atau pekerjaan yang dilakukan menghasilkan sesuatu yang baik dan dapat memberikan manfaat.

Hal tersebut juga berlaku dalam kegiatan muamalah, yakni kegiatan jual beli. Dimana dalam jual beli pelanggan akan membeli barang ataupun jasa yang ditawarkan oleh penjual, dan barang tersebut sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhannya. Ulama fiqih menyatakan bahwa salah satu hal yang menjadikan jual beli sah adalah apabila jual beli tersebut terhindar dari cacat, baik dari segi barang yang diperjual belikan tidak jelas, dan jual beli tersebut mengandung unsur paksaan dan penipuan sehingga mengakibatkan jual beli tersebut rusak².

Seorang penjual dalam hal ini wajib menjaga hak-hak pembeli terpenuhi yaitu mendapatkan barangnya dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa sangat penting bagi seorang penjual untuk menjaga kualitas barang dagangannya. Kualitas atau mutu yang baik selain bertujuan untuk menjaga agar hak pembeli terpenuhi, juga bertujuan agar barang tersebut memiliki manfaat serta memberikan kepuasan kepada pembeli sehingga pembeli tersebut berkenan untuk kembali melakukan pembelian.

Produksi merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan jual beli. Dalam melakukan produksi seorang penjual atau pengusaha dituntut untuk memberikan barang dengan kualitas yang baik. Kualitas atau mutu yang baik tentunya didapatkan dari serangkaian tahap, yakni dari proses produksi yang bermutu, hingga service yang dihasilkan.

² Syaifullah M.S, "Etika Jual Beli Dalam Islam", Jurnal Studia Islamika, Vol.11, No.2, 2014, 379

Proses yang bermutu perlu dilakukan oleh seluruh jenjang dan seluruh lini dalam sebuah instansi atau organisasi. Apabila sumber daya manusia dalam instansi atau organisasi menyadari pentingnya hal tersebut, maka mutu sebuah instansi atau organisasi tersebut dapat tercipta. Mahmudin dalam bukunya menyatakan bahwa Ketika bekerja, sumber daya manusia dituntut untuk tidak memandang sepele bentuk-bentuk kerja yang dilakukan, memberi makna kepada pekerjaannya tersebut, sadar bahwa amal adalah *mode of existence* dan dari sisi efeknya, amal itu bukan diperuntukkan untuk Tuhan, namun untuk dirinya sendiri³.

Selain proses yang bermutu sumber daya manusia juga menentukan bagaimana suatu instansi itu dapat dipercaya, yakni sikap terhadap pembeli selama proses jual beli yaitu pelayanan yang diberikan kepada pembeli, baik dari karyawan maupun pemilik usaha.

Menurut *Vincent Gaspersz* Manajemen mutu (*quality management*) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performa secara terus-menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Sistem mutu merupakan bagian dari praktek, tanggung jawab, kebijakan, dan prosedur yang digunakan sebuah

³ Dian dan Anisa Wahyuni, "Manajemen Mutu Dalam Prespektif Islam", Jurnal Idaarah, Vol.3, No.2,2019,261

organisasi untuk melaksanakan dan mempertahankan tingkatan mutu dalam produk, proses, dan jasa⁴.

Sedangkan Daryanto dan Setyobudi mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan⁵. *Kotler dan Alma*, mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan⁶.

Penjualan merupakan tujuan utama dilakukannya proses produksi oleh perusahaan atau suatu usaha. Penjualan memiliki peranan penting bagi perusahaan agar barang yang diproduksi dapat terjual dan memberikan penghasilan bagi perusahaan. Kegiatan penjualan yang dilakukan oleh perusahaan atau suatu usaha memiliki tujuan untuk mencapai volume penjualan yang diharapkan dapat menghasilkan laba maksimum bagi perusahaan.

⁴ Manlian Ronald A. Simanjuntak dan Skarlet Sinta Suawa, "Analisis Sistem Manajemen Mutu dan Pengaruhnya Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Bangunan Gedung Tinggi Perkantoran Di Jakarta Pusat". Jurnal Ilmiah Media Engineering, Vol.4, No.2,2014,93

⁵ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah", Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.2, No.2,2018,140

⁶ Januar Efendi Panjaitan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung", Jurnal Manajemen, Vol.11, No.2, 2016,266

Volume penjualan merupakan jumlah total yang dihasilkan dari kegiatan penjualan barang. Semakin besar jumlah penjualan yang dihasilkan perusahaan, maka besar kemungkinan laba yang akan dihasilkan perusahaan. Oleh karena itu, volume penjualan merupakan salah satu hal penting yang harus dievaluasi untuk memungkinkan perusahaan agar tidak rugi. Jadi, volume penjualan yang menguntungkan harus menjadi tujuan utama perusahaan dan bukannya untuk kepentingan volume itu sendiri⁷.

Dunia usaha dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Hal ini dapat dilihat dari munculnya berbagai usaha-usaha kreatif diantara masyarakat, baik usaha berskala kecil maupun besar. Setiap tahun usaha-usaha baru muncul, salah satunya yaitu usaha mikro atau UMKM. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah adalah suatu bentuk usaha ekonomi produktif yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha perseorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro, kecil, dan menengah⁸. Keberadaan UMKM sangat bermanfaat dalam hal pendistribusian pendapatan masyarakat, selain itu juga mampu menciptakan kreatifitas yang sejalan dengan usaha untuk mempertahankan dan mengembangkan unsur-unsur tradisi dan kebudayaan masyarakat setempat. Pada sisi lain, UMKM mampu menyerap tenaga kerja

⁷ Freddy Rangkuti, *STRATEGI PROMOSI YANG KREATIF DAN ANALISIS KASUS INTEGRATED MARKETING COMMUNICATION*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009), 57-58

⁸ Feni Dwi Anggraeni, dkk, "Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) melalui Fasilitas Pihak Eksternal dan Potensi Internal (Studi Kasus pada Kelompok Usaha "Emping Jagung" di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing, Kota Malang)", *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.1, No. 6, 1288

dalam skala yang besar mengingat jumlah penduduk Indonesia yang besar sehingga hal ini dapat mengurangi tingkat pengangguran⁹.

Soe Art merupakan salah satu UMKM di Kabupaten Lamongan yang berfokus dalam bidang fashion dan denim. Soe Art memproduksi tas dengan bahan dasar denim. Soe Art berdiri sejak tahun 2013 yang berlokasi di Desa Blawirejo Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan. Walaupun usaha ini baru berdiri sekitar delapan tahun, namun produk-produk yang dihasilkan sudah dipasarkan hampir ke seluruh pulau yang ada di Indonesia. Soe art juga banyak mengikuti *event*, seperti expo UMKM dan mendapatkan penghargaan. Tidak hanya itu Soe Art kerap kali menjadi pembicara pada *event* seminar dan pelatihan kewirausahaan.

Soe Art memilih bahan denim dikarenakan denim merupakan salah satu bahan yang tahan lama atau *long lasting* sehingga kualitas dan mutu produk-produknya terjamin baik. Salah satu kelebihan yang dimiliki oleh Soe Art adalah penggunaan pewarna alami pada bahan denim sehingga produk-produk yang dihasilkan lebih eksklusif karena setiap produk yang dikeluarkan tidak akan memiliki motif yang sama¹⁰. Dapat dilihat bahwa Soe Art dalam melakukan proses produksi berusaha memberikan dan menjaga kualitas dari produk-produk mereka, hal ini dapat dilihat dari awal pemilihan bahan, dan pewarnaan kain.

Terciptanya mutu produk dan pelayanan yang baik dilakukan perusahaan agar dapat menarik para konsumen atau pelanggan agar melakukan pembelian,

⁹ *Ibid.*,1286

¹⁰ https://www.instagram.com/tv/CGd9JJJmil/?utm_medium=copy_link Soeart official Instagram Post di akses tanggal 27 Juni 2021 pukul 07.24 WIB

hal ini yang akan menaikkan penjualan yang ingin dicapai oleh perusahaan, dari sana volume penjualan dari tahun ketahun diharapkan mengalami peningkatan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 1.1

**Laporan Penjualan Tas Denim UMKM Soe Art Blawirejo Lamongan
Tahun 2019-2021¹¹.**

No	Tahun	Qty (Pcs)	Total Penjualan
1	2019	888	Rp 339,886,000.00
2	2020	1015	Rp 390,276,000.00
3	2021	1086	Rp 419,710,000.00

Manajemen mutu produk dan pelayanan yang sudah dilakukan terus dievaluasi secara terus-menerus agar mutu produk yang dihasilkan tidak mengalami penurunan, serta selalu mengalami peningkatan. Karena hal tersebut yang menjadikan volume penjualan mengalami peningkatan pada tahun-tahun berikutnya.

Penelitian tentang manajemen mutu produk dan pelayanan dalam perspektif ekonomi syariah telah menjadi perhatian para sarjana. Penelitian terdahulu mengenai tinjauan ekonomi syariah atas manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD.KKK Tulungagung yang diteliti oleh Luqi Afifah menyatakan bahwa

¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Rima Yuni Fridayanti, Co. Founder UMKM Soe Art Blawirejo, Tanggal 29 November 2021, pukul 16.00 WIB

implementasi manajemen produk dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD.KKK dengan jaga mutu atau kualitas yang diterapkan pada bentuk, bahan baku, proses produksi dengan memaksimalkan fasilitas pendukung proses produksi dengan oven sebagai alat pengering, dan tenaga listrik, kualitas pembungkusan, dan pelayanan yang diberikan. Implementasi pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD.KKK dengan selalu bersikap sopan santun, menyampaikan penjelasan yang mudah dipahami dan tidak menyimpang, menjelaskan tepat waktu, dan bersikap ramah tamah, jujur apa adanya. Pandangan ekonomi syariah mengenai manajemen mutu produk dan pelayanan yaitu, manajemen mutu produk yang dilakukan yaitu menjahui praktik-praktik yang dilarang oleh Islam seperti Riba, perjudian dan ketidak jelasan, serta pelayanan konsumen yang diberikan dengan sopan santun, ramah tamah dan sabar, dan menerapkan prinsip bisnis Islami dalam bentuk nilai-nilai *shiddiq, fathanah, amanah*, dan *tabligh*.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Nurhadi mengenai konsep pelayanan dalam perspektif ekonomi syariah, menyatakan bahwa pelayanan dalam Islam adalah suatu keharusan dalam pelayanan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Konsep pelayanan menurut Islam memiliki 6 prinsip, yaitu *Ta'awun, at-taysir, Musawah, Mahabbah, Al-layin, Ukhuwah*. Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat baik, yaitu:

1. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan kepuasan secara maksimum.
2. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
3. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan

pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan. Budaya kerja sebagai pelayan yang melayani dalam Islam mengacu pada sifat-sifat Nabi SAW yakni *shiddiq, istiqama, fathanah, tabligh* dan *amanah*.

Peneliti tertarik untuk meneliti mengenai manajemen mutu produk dan pelayanan dikarenakan manajemen mutu produk merupakan salah satu kunci agar perusahaan atau suatu usaha dapat bertahan lama, karena manajemen mutu produk memiliki fungsi sebagai suatu acuan atau tolak ukur dalam pengelolaan kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Begitupun dengan pelayanan yang ada pada perusahaan, juga merupakan salah satu kunci bagi pelanggan untuk kembali melakukan pembelian ulang produk-produk pada perusahaan tersebut.

Seperti yang sudah dijelaskan di awal bahwa UMKM Soe Art telah melakukan upaya manajemen mutu produk yang baik dilihat dari proses awal pemilihan bahan baku dan pewarnaan kain. Sehingga peneliti melihat perlu diadakan penelitian terkait manajemen mutu produk dan pelayanan yang diterapkan di UMKM Soe Art.

Peneliti ingin mengembangkan penelitian terdahulu dengan teori yang sama namun dengan objek penelitian yang berbeda. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu penelitian ingin menganalisis cara atau manajemen mutu produk dan pelayanan yang dilakukan oleh UMKM Soe Art sehingga dapat menaikkan volume penjualan yang ditinjau dari perspektif ekonomi syariah.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti terkait proses penerapan manajemen mutu produk serta pelayanan yang dilakukan oleh Soe Art,

dengan judul **“Analisis Manajemen Mutu Produk dan Pelayanan dalam Meningkatkan Volume Penjualan Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus UMKM Soe Art Blawirejo Lamongan).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan pada produk Soe Art?
2. Bagaimana pandangan ekonomi syariah tentang penerapan manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan produk Soe Art?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, adapun tujuan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan pada produk Soe Art.
2. Untuk mengetahui pandangan ekonomi syariah tentang manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan pada produk Soe Art.

D. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan keilmuan atau literatur bagi masyarakat mengenai manajemen mutu produk, pelayanan serta

pandangan ekonomi Islam mengenai penerapannya dalam dunia usaha atau bisnis.

2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi usaha terkait agar dapat meningkatkan kualitas dari produk serta pelayanan yang ada pada usahanya sehingga dapat membantu meningkatkan volume penjualan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti lanjutan yang ingin melanjutkan penelitian terkait manajemen mutu produk dan pelayanan dalam dunia usaha.

E. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka merupakan kajian terhadap penelitian terdahulu yaitu penelitian yang berkaitan atau membahas subjek yang sama. Hal ini diperlukan untuk mengetahui perbedaan substansi pada penelitian yang akan dilakukan, maka pada bagian ini akan dikemukakan beberapa teori dan hasil penyusunan yang relevan bagi penelitian ini:

1. Skripsi, Luqi Afifah tahun 2018 Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dengan judul “Tinjauan Ekonomi Syariah atas Manajemen Mutu Produk dan Pelayanan dalam Meningkatkan Volume Penjualan Kerupuk Mentah pada UD. KKK di Tulungagung”. Penelitian tersebut membahas mengenai implementasi manajemen mutu produk dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di Tulungagung, implementasi pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah UD. KKK di Tulungagung, serta pandangan ekonomi syariah tentang manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk

mentah pada UD. KKK Tulungagung. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi lapangan. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada studi kasus dimana pada penelitian tersebut studi kasus merupakan UD. KKK yang merupakan usaha yang memproduksi makanan, sedangkan pada penelitian peneliti akan berfokus pada UMKM Soe Art yang memproduksi tas denim.

2. Skripsi, Rika Lestari tahun 2019 Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dengan judul “Analisis Manajemen Pengendalian Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi kasus pada usaha Kang Bagong Catering Semarang)”. Penelitian ini menjelaskan mengenai pelaksanaan manajemen pengendalian mutu pada proses produksi di Kang Bagong Catering dan bagaimana usaha meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada Kang Bagong Catering. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kang Bagong Catering sudah melakukan pengendalian kualitas produk dengan tujuan produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya, tetapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan kegagalan yang menunjukkan bahwa pengendalian yang dilakukan masih kurang efektif. Pelaksanaan pengendalian kualitas yang dijalankan sampai saat ini sudah baik dengan dibuktikan nya pada prosentase produk gagal yang relatif kecil dibandingkan dengan produk berkualitas baik. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus penelitian dimana

penelitian terdahulu membahas mengenai peningkatan kualitas pelayanan, sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai peningkatan volume penjualan.

3. Skripsi, Aidatus Sa'adah Tahun 2018 Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung”. Penelitian tersebut membahas mengenai apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen warung makan Istana Lesehan Tulungagung. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian tersebut lebih berfokus kepada pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan berfokus pada peningkatan volume penjualan. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Persamaan adalah sama-sama meneliti mengenai kualitas atau mutu produk dan kualitas pelayanan.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai landasan teori atau kajian teori mengenai manajemen mutu produk, pelayanan, volume penjualan, serta perspektif ekonomi Islam mengenai sistem manajemen mutu produk dan pelayanan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menguraikan mengenai metode penelitian yang digunakan pada penelitian yang meliputi jenis dan sifat penelitian, sumber data dalam penelitian, metode pengumpulan data yang digunakan, metode pengelolaan data, teknik analisis data, dan uji keabsahan data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menguraikan mengenai pembahasan mengenai studi kasus, hasil dari analisis data, serta hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir atau bagian penutup yakni bagian yang menguraikan kesimpulan dari penelitian serta saran dari peneliti.