IMPLEMENTASI ETIKA PRODUKSI ISLAM DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN KERUPUK TUIRI KOTA BENGKULU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penulisan Skripai

Dalam Bidang Ekonomi Syariah (S.E)

Oleh :

VERONICA VALENCIA
NIM: 1611130023

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

JURUSAN EKONOMI ISLAM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU

2021 M/1442 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini ditulis oleh Veronica Valencia, NIM: 1611130023 dengan judul "Penerapan Etika Produksi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu" program studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Agustus 2021 M
Dzulqaidah 1442 H

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
Dr. Nurul Hak, MA	**Nonie Afrianty,ME**
NIP. 197705092008012014	NIP. 199304242018012002

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat Jl. Raden Fatah, Pagar Dewa telp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Implementasi Etika Produksi Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu", ditulis oleh Veronica Valencia, NIM 1611130023, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Senin
Tanggal : 06 September 2021/ 28 Muharam 1443 H

Dinyatakan **LULUS**, Telah diperbaiki, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 14 September 2021 M
07 Safar 1443 H

Tim Sidang *Munaqasyah*

Ketua	Sekretaris
Dr. Miti Yarmunida, M.Ag	**Nonie Afrianty, ME**
NIP. 197705200710200 2	NIP. 199304242018012002
Penguji I	Penguji II
Dr. Miti Yarmunida, M.Ag	**Adi Setiawan, Lc. M.E.I**
NIP. 197705200710200 2	NIP. 198803312019031005

Mengetahui,
Plt. Dekan

Dr. Asnaini, M.A
NIP. 197304121998032003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Implementasi Etika Produksi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu". Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun diperguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima saksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu Agustus 2021 M
Dzulqaidah 1442 H

Mahasiswa yang menyatakan

Veronica Valencia
NIM. 1611130023

SURAT PERNYATAAN PLAGIASI

Yang bertanda dibawah ini:

Nama	: Veronica Valencia
NIM	: 1611130023
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Judul	: Implementasi Etika Produksi Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui https://smallseotools.com/plagiarism-checker/, skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiat.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjauan kembali.

Bengkulu, Agustus 2021 M
Muharam 1443 H

Mengetahui Tim Verifikasi

Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP. 196606161995031003

Yang Membuat Pernyataan

Veronica Valencia
NIM. 1611130023

MOTTO

"Hanya karena proses mu lebih lama dari orang lain, bukan berarti kamu gagal."

"Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan"

(QS Al-Insyrah: 5)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur atas karunia Mu ya Allah yang telah memberi aku hidayah dan kekuatan hingga aku dapat menyekesaikan skripsi ini dengan iringan do'a yang tulus dan ikhlas keberhasilan ini kepersembahkan kepada:

- Untuk orangtuaku satu-satunya yang paling aku cintai, Mama (Meri Marleni) yang senantiasa berdiri sendiri dalam mendidik, membesarkan dan merawatku dengan penuh kasih sayang serta memberikan kekuatan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Untuk orangtuaku yang kedua yang paling aku sayang, Nenek (Asna) yang selalu memberikan semangat, kekuatan dan mengajarkan arti sebuah kesabaran.
- Untuk saudara laki-lakiku satu-satunya, Sony Andika Putra, Amd yang aku sayangi.
- Dan seluruh keluarga besar sanak family yang selalu memberi semangat dan dukungan.
- Untuk para sahabat SMP & SMA Dwi Alvia Nita, S.pd, Novita Sary,S.Ap, Cici Putriani,S.E, Iismawati,S.H
- Teman seperjuangan Devi Hursain Saelangi,S.E, Nur Nizma Oktiara,S.E, Intan Dwi Putriana,S.E, Yuliana A,S.E, Ayu Ashari,S.E, Ica Dwi Aniska,S.E, Firdaus Zulpiabri,S.E, Andre Saputra,S.E, Parianto,S.E

- Dosen Pembimbing Bapak Dr. Nurul Hak, MA dan Ibu NoNI Afrianty, ME yang membagi ilmunya dan penuh kesabaran membimbing saya dalam pembuatan skripsi ini.
- Seseorang yang ada di kota sejuk.
- Almamaterku

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU

Abstrak

Implementasi Etika Produksi Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu.

Oleh: Veronica Valencia, NIM: 1611130023.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bgaimana implementasi etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan metode kualitatif. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Jumlah keseluruhan responden 9 orang. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Implementasi etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu secara umum sudah baik, mereka memahami konsep dan dalam penerapanya dilapangan sudah terlaksana. Dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan juga sudah baik pelanggan merasa puas terhadap kualitas mutu yang mereka berikan.

Kata kunci: Implementasi, Etika Produksi Islam, Kepuasan pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Implementasi Etika Produksi Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu". Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Desi Isnaini, M.A, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
4. Dr. Nurul Hak, MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan.

5. Nonie Afrianty,ME selaku Dosen Pembimbing II yang telah ba memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu vii elah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Bengkulu.
8. Pemilik dan para pelanggan yang ada di Krupuk Tuiri Kota Bengkulu yang telah membantu lancarnya perihal penelitian dan survei untuk kelengkapan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari akan banyaknya kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepannya.

Penulis

Veronica Valencia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
HALAMAN MOTTO ..... **iii**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **iv**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB 1 PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Kegunaan Penelitian 8
E. Penelitian Terdahulu 9
F. Metode Penelitian 13
G. Sistematika Penulisan 19
BAB II KAJIAN TEORI
A. Etika Bisnis Islam 21
B. Etika Produksi Islam 24
C. Kepuasan Pelangan 42
1. Pengertian Kepuasan Pelangan 42
2. Indikator Kepuasan Pelangan 44
BAB III METODE PENELITIAN
A. Sejarah Terbentuknya Krupuk Tuiri 54
B. Visi dan Misi Krupuk Tuiri 55
C. Struktur Organisasi 56
D. Proses Produksi Krupuk Tuiri 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 59

1. Gambaran Responden 59

2. Hasil Wawancara 60

B. Pembahasan 71

1. Implementasi Etika Produksi Islam di Krupuk Tuiri 71

2. Implementasi Etika Produksi Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Krupuk Tuiri 76

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 78

B. Saran..... 78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1: Alat dan Bahan Produksi Krupuk Tuiri 48
TABEL 4.1 : Data Informan Penelitian 50

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini ditulis oleh Veronica Valencia, NIM: 1611130023 dengan judul "Penerapan Etika Produksi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu" program studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu Agustus 2021 M
Dzulqaidah 1442 H

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
Dr. Nurul Hak, MA	**Nonie Afrianty,ME**
NIP. 197705092008012014	NIP. 199304242018012002

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ajaran agama Islam menuntut wajib umatnya untuk bekerja keras dalam upaya memenuhi kebutuhan hidupnya. Mengingat begitu pentingnya masalah bekerja dalam kehidupan, maka Islam memberikan perhatian khusus kepada umat manusia untuk bekerja. Bekerja merupakan upaya untuk melanggengkan kehidupan itu sendiri. Bahkan, bekerja dalam pandangan Islam selalu dikaitkan dengan masalah keimanan. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah ayat 105 berikut:

وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَٰلِمِ ٱلۡغَيۡبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ ١٠٥

Artinya : Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.[1]

Salah satu jalan untuk memenuhi kebutuhan itu antara lain melalui aktivitas bisnis. Aktivitas bisnis memiliki peran yang sangat penting bagi perputaran roda perekonomian suatu negara. Bisnis adalah suatu kegiatan yang dapat diartikan sebagai proses individu maupun masyarakat untuk memperoleh keuntungan dan juga harus bisa memberikan manfaat bagi

[1]Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), h.340

seluruh pelaku yang terlibat dalam aktivitas bisnis tersebut.[2] Pelaku bisnis muslim yang baik tidak boleh mengabaikan etika dalam segala aktivitas bisnisnya sebagaimana telah dicontohkan oleh baginda Rasulullah saw. Pedoman etika bisnis Islami adalah Al-Qur'an dan Hadits yang mengatur segala perilaku, kegiatan, dan sikap yang diperbolehkan dalam menjalankan aktivitas bisnis. Etika yang diterapkan dalam aktivitas bisnis Islami adalah nilai kejujuran, keadilan, keterbukaan, dan tanggung jawab, terlebih lagi harus menghindari dari unsur ribawi dalam kegiatan bisnisya. Nilai-nilai tersebut mencerminkan keimanan seorang muslim kepada tuhanNya. Kegiatan bisnis diniatkan tidak hanya untuk mencari keuntungan duniawi saja, melainkan untuk kemaslahatan umat demi mencapai ridha Allah SWT. Ini berarti yang harus dicapai oleh pengusaha muslim adalah tidak sebatas keuntungan materiil saja, namun juga kepentingan yang tidak berwujud (spiritual).

Terdapat tiga aktivitas dalam berbisnis yang saling berkaitan, yaitu produksi, distribusi, dan konsumsi. Ketiganya ini adalah aktivitas yang tidak dapat dipisahkan dan berjalan secara runtut. Kegiatan yang pertama dalam bisnis adalah aktivitas produksi dimana para produsen mengubah barang mentah menjadi barang jadi yang siap dipasarkan dan siap dinikmati oleh konsumen. Kemudian, aktivitas bisnis yang kedua adalah distribusi dimana dalam aktivitas ini bertujuan agar barang jadi yang telah diproduksi bisa didapatkan dengan mudah oleh konsumen. Yang terakhir adalah konsumsi,

[2]Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta:UPP AMP YKPN, 2004), h. 37

hal ini berkaitan dengan bagaimana konsumen menikmati barang yang telah diproduksi.

Berdasarkan ketiga aktivitas bisnis ini, yang akan ditelusuri lebih lanjut adalah dalam aktivitas produksi. Produksi merupakan pokok mata rantai aktivitas bisnis karena tanpa adanya kegiatan produksi maka kebutuhan manusia tidak dapat terpenuhi. Produksi Islam tidak hanya diniatkan untuk mencari keuntungan duniawi secara materiil, namun juga harus melihat kemaslahatan masyarakat, meskipun juga tidak dilarang untuk memperoleh keuntungan sebanyak mungkin.[3]

Tujuan utama produksi Islam adalah untuk mendapatkan kemaslahatan individu dan juga masyarakat. Pada Surah Al-Hadid ayat 7 dijelaskan :

ءَامِنُواْ بِٱللَّهِ وَرَسُولِهِۦ وَأَنفِقُواْ مِمَّا جَعَلَكُم مُّسۡتَخۡلَفِينَ فِيهِۖ فَٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ مِنكُمۡ وَأَنفَقُواْ لَهُمۡ أَجۡرٞ كَبِيرٞ ٧

Artinya : Berimanlah kamu kepada Allah dan Rasul-Nya dan nafkahkanlah sebagian dari hartamu yang Allah telah menjadikan kamu menguasainya. Maka orang-orang yang beriman di antara kamu dan menafkahkan (sebagian) dari hartanya memperoleh pahala yang besar.

Memproduksi sesuatu bukanlah sekedar untuk dikonsumsi diri sendiri atau dijual di pasar, tetapi lebih jauh menekan bahwa setiap kegiatan produksi harus pula mewujudkan fungsi sosial. Islam mengajarkan, motif berproduksi secara konvensional sebenarnya dapat diterapkan, tetapi juga harus menambah nilai-nilai moral dalam kegiatan produksi tersebut. Implementasi

[3]Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam: Perspektif Maqashid Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015), h. 114

etika dalam kegiatan produksi sangat diperlukan dan menjadi tanggung jawab bagi semua produsen muslim. Dalam hal ini, produsen selain bertujuan untuk memperoleh kentungan maksimal, produsen juga perlu memperhatikan perlindungan terhadap konsumen. Hal ini bisa tercipta jika produsen memahami dan menerapkan nilai-nilai produksi Islami ke dalam aktivitas produksinya.

Kegiatan produksi selain memproduksi barang yang halal, dalam prosesnya juga harus menggunakan cara-cara yang tidak mengakibatkan kerugian bagi pihak manapun. Produksi barang yang halal diperbolehkan namun jika caranya mengandung kerugian maka tidak diperbolehkan dalam Islam. Menurut fikih ekonomi dari Umar bin Al-Khattab, terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam kegiatan produksi secara Islam yaitu Sejalan dengan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan dalam Al- Qur'an, hadits Nabi, *ijma'*, dan *qiyas*, tidak mengandung unsur mudarat bagi orang lain, Keluasan cakupan manfaat dalam ekonomi Islam yang mencakup manfaat di dunia dan akhirat.[4]

Untuk itu seorang produsen muslim harus memiliki sikap optimis dalam melakukan kegiatan produksinya juga mengindari adanya unsur ribawi dalam mendapatkan sumber dana, mendapatkan sumber-sumber bahan produksi dengan cara yang baik, tempat produksi yang baik, menerapkan sistem pengelolaan produksi yang baik, menjadikan tenaga kerja sebagai

[4]Idris, Hadits Ekonomi: *Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), h. 64

partner dalam kegiatan produksi, dan memasarkan hasil produksi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Namun kenyataannya, di Indonesia ini masih banyak produsen yang memproduksi barang yang mengandung bahan-bahan berbahaya seperti zat adiktif, penyedap, pengawet, pewarna, dan bahan-bahan yang dapat merusak lingkungan. Pada era globalisasi saat ini, banyak perusahaan yang dalam kondisi pailit memutuskan untuk melakukan PHK dan tidak memberikan pesangon kepada karyawan tersebut. Hal ini mencerminkan masih belum diterapkannya etika produksi Islam oleh seorang produsen muslim. Masih banyak pengusaha yang hanya mengedepankan keuntungan secara materiil saja dan tidak memperhatikan kemaslahatan masyarakat.

Kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk yang dikonsumsi. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting karena dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta pencitraan baik bagi produsen itu sendiri, serta adanya hubungan yang baik antara produsen dan pelanggan.[5]

Etika produksi memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Etika produksi memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan produsen. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Tujuan suatu bisnis adalah

[5]Ade Tri Putra, *"Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT. Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu"* (Skripsi IAIN Bengkulu, 2019).

menciptakan konsumen merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan konsumen dan akan memberikan berbagai manfaat. Kepuasan konsumen merupakan respons konsumen terhadap ketidakssuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.[6]

Dari observasi awal ke Krupuk Tuiri Kota Bengkulu seperti halnya usaha makanan pada umumnya, akan tetapi ketika mengamati beberapa etika yang dilakukan oleh Krupuk Tuiri tersebut yang masih perlu dikaji adalah terhadap jumlah prouksinya yang menurut Muhammad Ropiq Akbar dan Satria Eka Putra sebafai pemilik mengatakan bahwa tidak pernah ada target dalam pembuatan Krupuk Tuiri di setiap bulannya karena mereka hanya mengikuti permintaan pasar.[7] Sedangkan di dalam teori Yusuf Qordhawi harus mempunyai target dalam menentukam jumlah produksi setiap produsen muslim. Hal ini yang perlu dikaji dalam penerapan eyka produksi Islam di Krupuk Tuiri Kota Bngkulu. Karena dimana penerapan etika produksi Islam yang diterapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kegiatan produksi selain memproduksi barang yg halal, dalam proses yang digunakan dalam pembuatan Kerupuk Tuiri juga harus menggunakan cara-cara yang tidak mengakibatkan kerugian bagi pihak

Penelitian ini difokuskan pada produsen yang bergerak di bidang makanan. Industri makanan ini didominasi olch pelaku Usaha Mikro Kecil

---

[6]Ahmad Syafiq, "Penerapan Etika bisnis Terhadap kepuasan konsumen Dalam Pandangan Islam", Jurnal El-Faqih, Vol 5 (1 April 2019)

[7]Muhammad Ropiq Akbar dan Satria Eka Putra, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 8 September 2021

dan Menengah (UMKM). Salah satu UMKM di Bengkulu yang bergerak di bidang makanan adalah Kerupuk Tuiri. Usaha ini memproduksi Kerupuk Tuiri dengan berbagai macam rasa. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kerupuk Tuiri karena usaha ini adalah satu-satunya produk kreatif karya anak bangsa dan Kerupuk Tuiri adalah kerupuk kalsium berbahan dasar tulang ikan tenggiri yang tidak dimanfaatkan diprovinsi Bengkulu. Salah satu UMKM di Bengkulu yang berani memberikan labelisasi halal. Walaupun usaha ini masih bergerak di lingkup UMKM namun rasa kepedulian terhadap hak konsumen ini sangat tinggi karena berani memberikan labelisasi halal pada produknya. Masih banyak nilai-nilai moralitas yang harus dipenuhi sebagai produsen muslim seperti unsur ribawi dalam mendapatkan sumber dana untuk kegiatan produksi di Kerupuk Tuiri, mendapatkan sumber bahan baku dengan baik, dan peduli kepada kesejahteraan karyawan untuk mencapai etika produksi Islam secara menyeluruh. Dengan melihat kesadaran produsen dalam memenuhi hak konsumen yakni dengan memberikan berbagai macam labelisasi keamanan pada produk, apakah upaya etika produksi yang dilakukan oleh produsen ini mampu memberikan kepuasaan terhadap pelanggan di Kerupuk Tuiri.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul ***"Implementasi Etika Produksi Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu".***

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini peneliti rumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi etika produksi Islam di Kerupuk Tuiri Kota Bengkulu?
2. Bagaimana implementasi etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kerupuk Tuiri Kota Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mencoba melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian yang terkait atau serupa dengan penelitian yang akan penulis kaji yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi etika produksi Islam di Krupuk Tuiri.
2. Untuk mengetahui implementasi etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Krupuk Tuiri.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

   Penelitian ini sebagai upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman sehingga dapat memberikan sumbangan pemikiran apabila dalam masyarakat terdapat bentuk atau model etika produksi Islam terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat dijadikan sebagai solusi untuk permasalahan tersebut.

2. Kegunaan Praktis

   a. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang etika produksi Islam terhadap kepuasan pelanggan di Kerupuk Tuiri.

   b. Bagi Kerupuk Tuiri Kota Bengkulu

      Dapat memberikan informasi yang diharapkan dapat menemukan etika produksi Islam terhadap kepuasan pelanggan di Kerupuk Tuiri.

   c. Bagi Penulis Selanjutnya

      Penelitian ini diharapkan bisa membantu langkah awal bagi peneliti selanjutnya yang hendak meneliti tentang etika produksi dan kepuasan pelanggan.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Madalela Sari.[8] Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemikiran Muhammad Nejatullah Siddiq tentang Etika Produksi dan faktor-faktor produksi menurut Muhammad Nejatullah Siddiq. Metode yang digunakan adalah penelitian kepustakaan *(library research*), penulis juga melengkapi dengan literatur-literatur lain yang berhubungan dengan produksi, adapun metode pembahasan yang penulis pakai untuk penelitian ini adalah metode deskriptif, deduktif, dan kompratif. Hasil penelitian adalah dapat dipahami keadilan dalam produksi adalah meletakkan nilai keadilan dengan cara memproduksi dan

[8]Siti Madalela Sari, "*Pemikiran Muhammad Najatullah Siddiq tentang Etika Produksi*" (Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, Riau, 2011).

memanfaatkan barang-barang dalam lingkaran yang halal terhadap kebutuhan manusia dengan cara ilmiah mereka meningkatkan taraf kehidupan dan memperoleh kekayaan. Persamaan penelitian terdahulu dan sekarang adalah sama-sama membahas mengenai etika produksi dalam perpektif Islam. Perbedaaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada metode penelitian yang dipakai yaitu penelitian terdahulu bersifat literature kepustakaan tentang etika produksi dalam perspektif Islam, namun penelitian sekarang bersifat aplikatif, yakni menggunakan metode penelitian kualitatif penerapan etika produsi Islam terhadap kepuasan pelanggan Kerupuk Tuiri Kota Bengkulu.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Anggi Anggraini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi etika produksi Islam dan dampak penerapan etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.[9] Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi secara langsung kegiatan produksi, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang diperoleh adalah bahwa implementasi etika produksi si CV. Bu Ayu telah menerapkan nilai dasar etika dalam kegiatan produksi. Namun ada salah satu nilai etika yang belum terlaksana secara maksimal, yakni pada etika memberikan informasi yang transparan terkait komposisi pada produk. Dengan diterapkan etika produksi Islam di CV. Sambal Bu Ayu telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

[9]Anggi Anggraini, "*Implementasi Etika Produksi Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Cv. Sambal Khas Bu Ayu"* (Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019).

pada pelayanan mutu produk di Cv. Sambal Khas Bu Ayu. Persamaan penelitian terdahulu dengan sekarang terletak pada variabel penerapan etika produksi Islam pada UMKM makanan dan kepuasan pelanggan. Perbedaannya adalah terletak pada fokus penelitian, penelitian terdahulu membahas dampak penerapan etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan peneliti sekarang lebih terfokus pada produksi UMKM terhadap kepuasan pelanggan di Krupuk Tuiri.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Fachruzi Amir.[10] Tujuan penelitian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh faktor (pelayanan, kualitas produk, harga, promosi) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. Hasjrat Abadi di Makassar. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif analisis regresi berganda, analisis korelasi berganda serta pengujian hipotesis. Hasil penelitian adalah analisis uji regresi yang menunjukkan bahwa faktor kualitas produk, harga, promosi, dan pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan dari hasil uji parsial ternyata kualitas produk, harga, promosi dan pelayanan dapatlah dikatakan berpengaruh signifikan tarhadap kepuasan pelanggan dengan demikian hipotesis pertama terbukti. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada variabel kepuasan pelanggan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah terletak pada metode penelitian yang digunakan

[10]Fachruzi Amir, *"Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT.Hasjrat Abadi di Makassar"* (Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar, 2012).

peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan penelitian sekarang mengunakan metode kualitatif.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Eja Armaz Hardi.[11] Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi konsep maksimalisasi keuntungan dan maslahah pada proses penentuan harga akhir dalam siklus produksi. Nilai tersebut tercermin dari tujuan dalam siklus produksi tersebut harus menjunjung tinggi etika dan norma kedua belah pihak yaitu konsumen dan produsen yang tujuan akhirnya mencapai kebahagian dunia dan akhirat (*falah*). Metode yang digunakan adalah lapangan dan wawancara. Artikel ini membahas masalah etika yang berkaitan dengan produsen. Kemudian teori produksi perspektif Islam maupun konvensional. Persamaan terletak pada variabel yaitu membahas tentang etika produksi Islam dan menjunjung nilai yang tercermin dan tujuan etika produksi Islam. Perbedaan dengan peneliti sekarang terletak pada variabel yaitu penerapan etika prouksi Islam saja tidak melibatkan *Maslahah* dan memaksimalisasi keuntungan.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Adam Arvidsson.[12] Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bahwa praktik produksi bersama pelanggan menimbulkan tantangan serius bagi teori nilai yang sudah mapan. Etika dalam arti kemampuan untuk menciptakan nilai-nilai yang membuat orang banyak menjadi komunitas. Sebaliknya, saya mengusulkan bahwa

---

[11]Eja Armaz Hardi, "Etika Produksi Islami: Maslahah dan Maksimalisasi Keuntungan" Yogyakarta, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 8 (1 Januari 2020)

[12]Adam Arvidsson, *"Ethics and Value in Customer Co-Production"* Milan, Jurnal *Internasional Marketing Theory*, (17 September 2016)

gagasan tentang nilai berdasarkan etika sudah muncul dalam berbagai praktik ekonomi mutakhir yang melibatkan aspek produksi bersama pelanggan dari tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) hingga produksi Sumber Terbuka dan penilaian merek. Dengan kata lain, tidak mengusulkan gagasan baru tentang nilai seperti yang saya inginkan, tetapi menunjuk pada tren dan perkembangan yang sebenarnya. Persamaan dengan penulis sekarang adalah membahas tentang etika. Perbedaan tulisan diatas dengan penulis adalah membahas etika produksi pada produsen dan persamaannya meneliti tentang etika produksi.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan cara penelitian lapangan *(field research)* yaitu penelitian yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data analisis data relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.[13]

Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses manajemen, metode yang digunakan, proses suatu konsep yang beragam, tata cara suatu budaya,

[13]Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung;Alfabeta,2017), h. 25

dan lai sebagainya. Metode kualitatif dapat digunakan untuk mengungkap dan memahami suatu dibalik fenomena yang sedikitpun belum diketahui.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a) Waktu

Adapun waktu yang dibutuhkan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah selama bulan yaitu Juli 2020 – Desember 2020.

b) Tempat

Lokasi penelitian ditentukan karena sesuai dengan objek judul penelitian yaitu UMKM Krupuk Tuiri Kota Bengkulu, alasan penelitian tempat ini yaitu karena penulis ingin mengetahui secara detail penerapan etika produksi Islam terhadap kepuasan pelanggan pada kerupuk tuiri kota bengkulu. Berdasarkan observasi awal UMKM Krupuk Tuiri adalah salah satu UMKM yang bergerak dibidang makanan yang memanfaatkan tulang ikan tenggiri yang kaya akan kalsium. Salah satu UMKM di Bengkulu yang berani memberikan labelisasi halal. Lokasi penelitian Jl. Dp Negara V, Rt.29 Rw.01, Sukarami, Kec. Selebar, Kota Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah pemilik dan pelanggan di kerupuk tuiri Jl. Dp Negara V, Rt.29 Rw.01, Sukarami, Kec. Selebar, Kota

Bengkulu. Pemilik kerupuk tuiri yaitu Rofiq Akbar 23 tahun, Satria Eka Putra 23 tahun dan pelanggan yang terdiri dari 8 (delapan) orang.

4. Sumber dan Teknik Pengambilan Data

Sumber data merupakan bagaimana cara untuk memperoleh data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber primer dan sekunder.

a) Data Primer

Data primer adalah data pokok yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan metode wawancara langsung kelapangan dan mengumpulkan data, sehingga data yang terhimpun benar-benar data yang valid dan kemudian menjadi salah satu sumber dari data penelitian tersebut.[14]

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang berupa dokumen pribadi, dokumen resmi kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan yang memiliki relevansi dengan fokus permasalahan penelitian.[15] Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dokumen-dokumen serta literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

---

[14]Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta:Prenadamedia Group,2014), h.331

[15]Iskandar, *Metodologi Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta:Gaung Persada Press, 2008), h. 77

Untuk memperoleh pengumpulan data dalam penelitian ini penelitin menggunakan teknik sebagai berikut:

a) Observasi

Dalam hal ini peneliti melalakukan pengamatan secara langsung serta ikut terjun secara langsung serta ikut terjun dilapangan dan mencatat hasil-hasil.

b) Wawancara

Peneliti melakukan dengan narasumber sebagai pemilik UMKM dan Pelanggan di Krupuk Tuiri. Dalam melakukan wawancara, peneliti mendegarkan secara teliti dan yang dikemukakan oleh informan.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian kualitatif adalah merupakan alat penelitian yang melibatkan peneliti itu, peneliti sebagai instrumen harus "divalidasi" seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian. peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.[16]

Penelitian ini agar dapat memperoleh data yang akurat tetap membutuhkan instrumen yang tepat. Instrumen penelitian berguna dalam proses pengumpulan data agar terarah dan sistematis. Adapun

[16]Sugiyono, *Metode Penelitian*..., h.308

instrumen penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:[17]

a) Dokumentasi

Penelitian menggunakan instrumen dokumentasi memanfaatkan media-media seperti majalah, foto/gambar, catatan harian, benda bersejarah dan buku. Dokumen ini digunakan dalam penelitian kualitatif untuk melengkapi dokumen dan observasi, sehingga hasil penelitinnya sangat kaya informasi karena didukung dengan data yang bersumber dari bukti hidup dan bukti matai

b) Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara dibutuhkan agar peneliti memiliki tujuan dan arah saat melakukan wawancara dengan narasumber yang diteliti. Tujuannya adalah agar narasumber tidak merasa terganggu ketika peneliti sudah memiliki alat untuk wawancara tersebut dan narasumber maupun peneliti bisa saling mengoreksi jika ada pertanyaan yang kurang atau berlebih.

6. Teknik Analisis Data

Berdasarkan data yang diperoleh oleh penulis, kemudian dikelola dengan menganalisa data tersebut dengan menggunakan komponen analisis yaitu:[18]

---

[17]Sugiyono, *Metode Penelitian*..., h. 310
[18]Marzuki, *Metodologi Penelitian Riset*, (Yogyakarta: BPFE-UUI, 2000), h. 87

a) Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan maka jumlah data akan semakin banyak kompleks dan rumit,oleh karena itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data.[19] Mereduksi data berarti merangkum hal-hal yang penting, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

b) Penyajian data

Dengan melakukan penyajian data maka akan terorganisasikan dan tersusun sehingga mudah untuk dipahami, penyajian data bisa dilakukan dalam uraian singkat, dan yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah teks bersifat naratif. Dengan melakukan penyajian data akan mempermudah untuk dipahami.[20]

c) Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak dikemukakan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian

[19]Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h.247
[20]Sugiyono, *Metode Penelitian*..., h. 249

kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.[21]

H. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN, Bab ini yang menjadi pondasi di setiap karya ilmiah yang berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan. Latar belakang masalah dapat memberikan informasi relevan untuk membantu menemukan pokok masalah yang dimulai dari hal umum kepada hal yang khusus. Rumusan masalah merupakan suatu pernyataan yang dirumuskan secara formal atau pernyataan yang dirumuskan secara formal atau pernyataan yang diharapkan akan ditemukan jawaban melalui penelitian yang dilakukan dan juga bermanfaat untuk mempermudah dalam melaksanakan penelitian karena rumusan masalah sebagai pendorong atau penyebab suatu kegiatan penelitian dilakukan. Tujuan dari penelitian yang berisi penjelasan secara spesifik tentang hal-hal yang ingin dicapai melalui penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu ditujukan untuk melihat lebih permasalahan-permasalahan yang ada dalam penelitian baru yang baik dan bermanfaat.

BAB II KAJIAN TEORI, Kajian teori menguraikan teori yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan denga masalah yang akan diteliti dan juga sebagai sumber informasi dan referensi.

---

[21]Sugiyono, *Metode Penelitian*..., h. 252

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN, Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitia, waktu dan lokasi penelitian, subjek atau informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data. Tujuan dari babini adalah untuk menjelaskan kepada pembaca bagaimana langkah-langkah yang dilakukan peneliti untuk menyelesaikan permasalahan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, Bab ini berisi tentang implementasi etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu.

BAB V PENUTUP, bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika Bisnis Islam

Etika berasal dari kata *ethos* dalam bahasa Yunani berarti kebiasaan (*custom*) atau karakter (*character*). Dalam Islam, istilah yang paling dekat dengan etika ialah *khuluq*. *Al-Khuluq* sendiri berasal dari kata dasar *khaluqa-khuluqan* yang memiliki arti *tabi'at*, kebiasaan, budi pekerti, keprawiraan, dan kesatriaan. Tradisi pemikiran Islam mengenal kata *khuluq* dengan terma *akhlaq* atau *falsafah al-adabiyah*.[1] Menurut Ahmad Amin, *akhlaq* adalah ilmu yang menjelaskan baik dan buruk, menentukan apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia kepada lainnya, menjelaskan tujuan manusia dalam perbuatan dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang harus dilakukan.

Etika dapat diartikan sebagai sikap untuk memahami opsi-opsi yang harus diambil di antara sekian banyak pilihan tindakan yang ada, artinya adalah kita harus memahami pilihan yang diambil yang mana yang benar dan mana yang salah. Etika juga tidak diartikan sebagai sesuatu yang merampas kebebasan manusia dalam berbuat. Kebebasan manusia yang ada tidak serta-merta menjadikan manusia bersikap liar seperti hewan, melainkan kebebasan dengan tanggung jawab yang didasari oleh ilmu dan kesadaran penuh. Etika juga berarti norma

[1]Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta: UPP AMP YPN, 2004), h. 39

manusia 10 yang harus berjalan dan bersikap sesuai nilai/norma yang ada.

Nilai moralitas etika Islam menanamkan anjuran akan hubungan manusia dengan Allah SWT. Sistem etika Islam bisa diterapkan kapan saja, tidak terikat dengan suatu waktu tertentu, karena Allah sebagai sang pencipta dan malaikat sebagai pencatatNya sangat dekat dengan manusia sebagai hambaNya." Dalam pernyataan terscbut berarti segala macam perilaku manusia adalah mencerminkan akhlaq (etika) manusia itu sendiri.

2. Prinsip-prinsip etika bisnis Islam

Ada lima dasar prinsip dalam etika Islam, yaitu:

a. Kesatuan: berhubungan dengan konsep tauhid. Berbagai aspek dalam kehidupan manusia yaitu politik, ekonomi, dan keagamaan membentuk satu kesatuan homogen, serta mementingkan konsep konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh. Dari konsep ini maka Islam menawarkan keterpaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Atas dasar pandangan ini pula maka etika dan bisnis menjadi terpadu, vertikal maupun horisontal, membentuk suatu persamaan yang sangat penting dalam sistem Islam.

b. Keseimbangan: Islam sangat menganjurkan untuk berbuat adil dalam berbisnis, dan melarang berbuat curang arau berlaku dzalim. Rasulullah diutus Allah untuk membangun keadilan. Kecelakaan besar bagi orang yang berbuat curang, yaitu orang-orang yang apabila

menerima takaran dari orang lain meminta untuk dipenuhi, sementara kalau menakar atau menimbang untuk orang selalu dikurangi. Kecurangan dalam berbisnis pertanda kehancuran bisnis tersebut, karena kunci keberhasilan bisnis adalah kepercayaan.

c. Kehendak bebas: kebebasan adalah bagian penting dalam nilai etika bisnis Islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya. Kecenderungan manusia untuk terus-menerus memenuhi kebutuhan pribadinya yang tak terbatas dikendalikan dengan adanya kewajiban setiap individu terhadap masyarakatnya melalui zakat, infaq dan sedekah.

d. Tanggung jawab: kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggungjawaban dan akuntabilitas. Untuk memenuhi tuntutan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggungjawabkan tindakanya secara logis prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggungjawab atas semua yang dilakukannya.

e. Kebajikan: kebenaran dalam konteks ini selain mengandung makna kebenaran lawan dari kesalahan, mengandung pula dua unsur yaitu kebajikan dan kejujuran. Dalam konteks bisnis kebenaran

dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliput proses akad (transaksi) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan. Dengan prinsip kebenaran ini maka etika bisnis Islam sangat menjaga dihsan atau suatu tindakan yang men berlaku preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melaukan transaksi, kerjasama atau perjanjian dalam bisnis.

B. Etika Produksi Islam

1. Pengertian Produksi Islam

Seluruh kegiatan ekonomi masyarakat pada akhirnya di tujukan pada kemakmuran warga masyarakat, taraf hidup atau tingkat kemakmuran masyarakat di tentukan oleh perbandingan jumlah hasil produksi yang tersedia dari hasil jumlah penduduk. Produksi adalah menciptakan kekayaan dengan pemanfaatan sumber alam oleh manusia.[2]

Produksi merupakan hasil usaha manusia yang tidak berarti menciftakan barang dari tidak ada., akan tetapi produksi berarti mengadakan perubahan bentuk atau mengembangkan bahan-bahan alam sehingga akhirnya memiliki sifat dapat memenuhi kebutuhan hidup manusia baik berupa uang atau jasa.

Dalam depenisi lain, produksi adalah setiap usaha manusia menciptakan atau menambah guna suatu benda.[3] Pada hakikatnya produksi kegiatan menciptakan, kegiatan-kegiatan artinya, dapat

---

[2] Ahmad Azhar Basyir, *Garis-Garis Besar Sistem Ekonomi Islam*, (Yogyakarta : BPEF,1987). Cet ke-I, h. 2

[3] 4 K. B. ITB. *Ekonomi*, (Bandung : Ganeca. 1988), Cet. Ke-1, h,52

memenuhi ke butuhan manusia jadi benda dan jasa mencakup semua usaha dan kegiatan dari menambah kegunaan misalnya, menanam padi, memperdagangkannya, kebutuhan terhadap barang dan jasa itu tidak terbatas adanya atau dengan kata lain antara kebutuhan tidak terdapat keseimbangan, dengan tidak adanya keseimbangan ini timbullah masalah bagi manusia yaitu bagaimanakah manusia memenuhi kebutuhan yaitu benda dan jasa yang tidak terbatas itu.

Pakar ekonomi Islam mendefenisikan produksi (Isthisna) adalah menciptakan kekayaan dengan pemanfaatan sumber daya alam oleh manusia, karena produksi di ciptakan manfaat suatu benda, Al-Qur'an menggunakan konsep produksi dalam arti luas yang mempunyai korelasi dengan kebutuhan manusia dan tidak memperoleh memproduksi untuk dekadensi moral, sehingga dalam Al-Qur'an berulang kali memerintahkan agar manusia tetap memproduksi demi memperoleh kehidupan. Firman Allah dalam surat al-Qashas ayat 73 yaitu:

وَمِن رَّحۡمَتِهِۦ جَعَلَ لَكُمُ ٱلَّيۡلَ وَٱلنَّهَارَ لِتَسۡكُنُواْ فِيهِ وَلِتَبۡتَغُواْ مِن فَضۡلِهِۦ وَلَعَلَّكُمۡ تَشۡكُرُونَ ٧٣

Artinya : *Dan karena rahmat-nya, dia jadikan untukmu malam dan siang, supaya kamu beristirahat pada malam itu dan supaya kamu mencari sebahagian dari karunia-nya (pada siang hari) dan agar kamu bersyukur kepada-Nya.*[4]

Dari uraian di atas, pengertian produksi tidak terbatas pada pembuatan atau menciptakan kegunaan suatu barang dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat, produksi adalah bidang yang harus

[4] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Semarang : CV. Toha Putra,1989), Cet, Ke-1, h,622

berkembang selaras dengan perkembangan teknoligi, di mana produksi merupakan suatu jalinan timbal balik (dua arah) yang sangat erat dengan teknologi, produksi dan teknologi saling membutuhkan, kebutuhan produksi untuk beroperasi dengan biaya yang lebih rendah, meningkatkan produktivitas dan menciptakan serta memperbanyak produksi baru telah menjadi kekutan yang telah mendorong teknologi melakukan terobosan-terobosan dan penemuan-penemuan baru.

Dalam sistem ekonomi Islam, kata "Produksi"merupakan salah satu, yang sangat di butuhkan oleh manusia, dari konsep dan gagasan produksi di katakan bahwa tujuan utama yang ingin di capai kegiatan ekonomi yang di teorisasikan sistem ekonomi Islam adalah untuk keaslahatan, individu *(self interest)* dan kemaslahatan secara berimbang.

Untuk menjamin terwujudnya kemaslahatan individu dan masyarakat, sistem ekonomi Islam menyediakan beberapa landasan teoritis, sebagai berikut :

1. Keadilan ekonomi
2. Jaminan sosial
3. Pemanfaatan sumber-sumber daya ekonomi produktif secara efisien.[5]

Produksi dengan maknanya yang di kenal dengan ilmu ekonomi sekarang ini merupakan terminologi baru, terminologi ini tidak mengandung makna kontemporernya dalam satu fase, namun melalui beberapa fase.

---

[5] Mawardi, M.Si (2007), *Ekonomi* Islam.(Pekanbaru: Riau Graha UNRI Press),h. 23.Cet ke-1.

Produksi adalah kegiatan manusia untuk menghasilkan barang dan jasa yang kemudian dimanfaatkan oleh konsumen. Secara teknis, produksi adalah proses merubah input menjadi output. Ekonom Islam yang memperhatikan terkait teori produksi adalah Imam Al-Ghazali. la menganggap pencarian ekonomi bagian dari ibadah individu. Produksi barang-barang kebutuhan dasar secara khusus dipandang sebagai kewajiban sosial. Imam Al-Ghazali juga menjelaskan bahwa produksi adalah pengerahan secara maksimal sumber daya alam oleh sumber daya manusia, agar menjadi barang yang bermanfaat bagi manusia.[6] M.N Siddiqi mengemukakan bahwa produksi merupakan penyediaan barang dan jasa dengan memperhatikan nilai keadilan dan kemaslahatan bagi masyarakat.[7]

Etika produksi Islam adalah penerapan nilai/moral dalam menghasilkan atau menambah nilai guna suatu barang dengan memanfaatkan sumber daya seoptimal mungkin demi mencapai kemaslahatan individu dan masyarakat. Fungsi produksi dilakukan perusahan untuk menciptakan atau pengadaan atas barang atau jasa. Menurut Muslich, secara filosofis, kegiatan produksi meliputi:

a. Produk apa yang dihasilkan
b. Berapa jumlah produk yang dihasilkan
c. Mengapa produk tersebut dibuat
d. Dimana produk tersebut dibuat

[6] Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam*...114

[7] Rozalinda, Ekonomi Islam: *Teori dan Aplikasinya Pada Aktivitas Ekonomi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 111

e. Siapa yang membuat

f. Bagaimana memproduksinya.

Lebih lanjut dikatakan oleh Muslich yang dikutip dari buku etika bisnis Islami, bahwa etika bisnis yang terkait dengan fungsi produksi adalah berkaitan dengan upaya memberikan solusi atas tujuh permasalahan diatas. Solusi dari produksi adalah berorientasi pada pencapaian harmoni atau keseimbangan bagi semua atau beberapa pihak yang berkepentingan dengan masalah produksi dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa etika produksi Islam tidak hanya diterapkan pada saat proses produksi saja, melainkan etika harus diterapkan dalam segala lingkup yang berkaitan dengan kegiatan produksi, mulai dari pengadaan faktor produksi, proses, hingga hubungan produsen pada semua lini yang berkaitan dengan kegiatan produksi.

Sedangkan tujuan dalam berbisnis adalah mencapai manfaat dan kemaslahatan bagi seluruh pihak yang berkaitan dengan bisnis tersebut.

Dałam kegiatan etika Islami, perlunya landasan moral dalam kegiatan produksi, karena kegiatan produksi dalam Islam tidak hanya bergerak pada ranah ekonomi saja, melainkan juga bergerak dalam ranah sosial demi mencapai kemaslahatan bersama. Selain itu, kegiatan produksi juga merupakan tanggung jawab sosial guna memenuhi kebutuhan masyarakat serta manifestasi hubungan manusia dengan Tuhan. Nilai-nilai etika produksi Islam adalah menginjeksi nilai-nilai

etika Islam yang terkandung dalam al-Qur'an sebagai landasan etis kegiatan produksi. Berikut adalah nilai-nilai etika produksi Islam:[8]

a. Keesaan

Keesaan atau *tauhid*, merupakan dimensi vertical Islam. Konsep keesaan menggabungkan ke dalam sifat semua aspek yang berbeda-beda dalam kehidupan seorang muslim, baik dari ekonomi, politik, agama, dan masyarakat, serta menekankan gagasan mengenai konsistensi dan keteraturan. konsep keesaan memliki pengaruh yang paling mendalam terhadap siri seorang muslim, antara lain:

1) Karena seorang Muslim memandang apapun yang ada di dunia sebagai milik Allah SWT, Tuhan yang juga memilikinya, pemikiran dan perilakunya tidak bisa dibiaskan oleh apapun juga. Pandangannya menjadi luas dan pengabdiannya tidak lagi terbatas kepada kelompok atau lingkungan tertentu. Segala bentuk pandangan rasisme ataupun sistem kasta menjadi tidak konsisten dengan pemikirannya.
2) Karena hanya Allah yang Maha Kuasa dan Maha Esa, maka kaum Muslim berbeda dengan kaum yang lainnya, tidak takut akan semua bentuk kekuasaan lain kecuali Allah SWT. la tidak pernah disilaukan oleh kebesaran orang lain, membiarkan dirinya dipaksa untuk bertindak tidak etis oleh siapapun. Karena

[8]Siti Madalela Sari, "*Pemikiran Muhammad Najatullah Siddiq tentang Etika Produksi*" (Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, Riau, 2011).

Allah SWT dapat mengambil dengan mudah apapun yang telah ia berikan, maka kaum Muslim akan bersikap rendah hati dan hidup sederhana.

3) Karena ia percaya bahwa Allah SWT yang dapat menolongnya, ia tidak pernah merasa putus asa akan datangnya kemurahan Allah SWT. Tidak ada manusia atau binatang apapun yang memiliki kekuasaan untuk mengambil nyawanya sebelum waktu yang digariskanNya. Hanya Allah yang memiliki kekuasaan untuk mengambil nyawanya. Ia akan bertindak penuh keyakinan untuk apa yang mereka anggap etis dan Islami.

4) Pengaruh paling besar pada ucapan *La ila hailla Allah* adalah kaum Muslim akan mentaati dan melaksanakan hukum-hukum Allah SWT. Dan percaya bahwa Allah mengetahui segalanya yang terlihat ataupun yang tersembunyi, dan bahwa ia tidak dapat menyembunyikan apapun, niat ataupun tindakan dari Allah SWT. Sebagai konsekuensinya, ia akan menghindarkan diri dari apa yang dilarang, dan berbuat hanya dalam kebaikan.

b. Keseimbangan

Keseimbangan dalam melakukan aktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mewajibkan untuk berbuat adil, tanpa terkecuali kepada pihak yang tidak disukai. Pengertian adil dalam Islam diarahkan agar hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta dan hak Allah dan Rosulnya berlaku sebagai stakcholder dari perilaku adil

seseorang. Tidak menempatkan hak-hak tersebut, maka dapat menempatkan seseorang tersebut dalam kezaliman. Karenanya orang adil akan lebih dekat kepada ketaqwaan.

Berlaku adil akan dekat dengan ketaqwaan, karena itu dalam aktivitas bisnis, Islam melarang untuk menipu walaupun hanya sekedar membawa sesuatu pada kondisi yang menimbulkan keraguan sekalipun. Kondisi ini hanya terjadi seperti adanya gangguan pada mekanisme pasar atau kerena adanya informasi penting mengenai transaksi yang tidak diketahui oleh salah satu pihak. Gangguan pada mekanisme pasar dapat berupa gangguan pada penawaran maupun gangguan pada permintaan. Persyaratan adil yang paling mendasar adalah menentukan pada kualitas dan ukuran pada setiap takaran maupun timbangan.

c. Kehendak bebas

Pada tingkat tertentu, manusia diberikan kehendak bebas untuk mengendalikan kehidupannya sendiri ketika Allah SWT menurunkannya ke bumi. Dengan tidak mengabaikan kenyataan bahwa sepenuhnya ia dituntun oleh hukum yang diciptakan Allah SWT, ia diberi kemampuan untuk berpikir dan membuat keputusan, untuk memilih apapun jalan hidup yang ia inginkan dan yang paling penting, untuk bertindak berdasarkan aturan apapun yang ia pilih. Kebebasan merupakan bagian penting dalam etika Islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan bersama.

Sekali seseorang memilih untuk menjadi seorang Muslim, ia harus tunduk kepada Allah SWT. Dan menjadi bagian umat secara keseluruhan, dan menyadari kedudukannya sebagai wakil Allah SWT di muka bumi. la setuju untuk melakukan segala aktivitasnya berdasarkan aturan-aturan yang ditetapkan Allah SWT demi kehidupan pribadi maupun kehidupan sosialnya. Dengan memakai konsep kehendak bebas, manusia memiliki kebebasan untuk membuat kontrak, dan menepati atau mengingkarinya, tetapi seorang muslim yang patuh terhadap Allah SWT akan senantiasa menepati janji yang telah dibuat.

d. Tanggung Jawab

Prinsip tanggung jawab individu begitu mendasar dalam ajaran- ajaran Islam. Terutama jika dikaitkan dengan kebebasan ekonomi. Kehidupan manusia yang dijalankan di dunia ini akan diadili di hari kiamat kelak. Tidak ada satupun cara bagi manusia untuk menyembunyikan segala perbuatan kejahatan yang telah dilakukan di dunia, kecuali dengan memohon ampunan kepada Allah SWT dan melakukan perbuatan-perbuatan yang baik. Tidak ada seorang pun yang bertanggung jawab atas kesalahan orang lain.

Setiap individu mempunyai hubungan langsung dengan Allah dan tidak ada perantara sama sekali dari masing-masing manusia kepada Allah SWT. Ampunan harus diminta secara langsung dari Allah SWT. Tidak ada seorangpun memiliki otoritas untuk

memberikan keputusan atas namaNya. Setiap orang memiliki hak penuh mencari jawaban pada Al-Qur'an dan hadits untuk melaksanakan segala aktivitas yang dilakukan di muka bumi, tidak terkecuali pada aktivitas bisnis.

Tanggung jawab muslim yang sempurna tentu saja didasarkan atas cakupan kebebasan yang luas, yang dimulai dari kebebasan untuk memilih keyakinan dan berakhir dengan keputusan yang paling tegas yang perlu diambilnya. Karena kebebasan itu merupakan cerminan dari tanggung jawab. Tanggung jawab dalam Islam bersifat multi tingkat dan terpusat baik pada titik mikro yakni pada individu masing-masing maupun tingkat makro, yakni pada organisasi dan masyarakat. Tanggung jawab dalam Islam bahkan secara bersama-sama juga terdapat dalam mikro maupun makro. Misalnya tangung jawab individu dan berbagai institusi dan kekuatan masyarakat

e. Kebajikan

Menurut Rafiq Issa Beekun, kebajikan (*ihsan*) artinya melaksanakan perbuatan yang baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain tanpa adanya kewajiban tertentu yang mengharuskan perbuatan tersebut."[9] Menurut siddiqi, keihsanan Iebih penting kehadirannya ketimbang kcadilan dalam kchidupan sosial. Karena menurutnya keadilan hanya merupakan *"the corner*

[9] Faisal Badroen Et.Al., *Etika Bisnis Dalam..., 102*.

stone of society", sedangkan ihsan adalah *"beauty and perfection"* sistem sosial. Keadilan dapat menyelamatkan lingkungan sosial dari tindakan-tindakan yang tidak diinginkan dan kegetiran hidup, keihsanan justru membuat kehidupan sosial ini menjadi manis dan indah. Dalam dunia bisnis, Ahmad menjelaskan sejumlah perbuatan yang mendukung *ihsan* dalam bisnis, antara lain:

1) Kemurahan hati, dapat terkait dengan keihsanan jika diekspresikan dalam bentuk perilaku kesopanan dan kesantunan, pemaaf, mempermudah kesulitan yang dialami orang lain.
2) Motif pelayanan *(service motives),* artinya organisasi bisnis Islami harus bisa memerhatikan setiap kebutuhan dan kepentingan pihak lain, menyiapkan setiap tindakan yang membantu pengembangan/ pembangunan kondisi sosial dan lain sebagainya, selama seorang muslim tersebut semangat dalam aktivitas bisnis, maka kewajiban lagi seorang muslim untuk memberikan yang terbaik bagi kelompoknya dan bahkan untuk kemanusian secara umum.
3) Kesadaran akan adanya Allah dan aturan yang berkaitan dengan pelaksanaan yang menjadi prioritas. Walaupun dalam al-Qur'an bahwa bisnis adalah halal, namun demikian setiap hubungan bisnis yang mengikat dirinya dengan orang lain, tidak membenamkan dirinya untuk selalu ingat kepada Allah, baik dalam kondisi bisnis yang sukses atau dalam kegagalan bisnis.

Manusia juga diwajibkan untuk mengenal dan menelaah skala prioritas Al-Qur'an seperti lebih memilih kepada kenikmatan akhirat daripada kenikmatan duniawi, lebih memilih tindakan yang bermoral daripada tindakan yang tidak bermoral, dan memilih segala sesuatu yang halal. Hal lain yang tak kalah penting adalah spirit persaudaraan sesama Muslim dapat pula dikaitkan dengan persoalan bisnis dan transaksi yang sudah dibatasi dengan ketentuan syariat Islam, agar Allah SWT selalu membukakan pintu keberkahan kepada umat dalam setiap kegiatan bisnis dan transaksi yang dijalankan. Kewajiban melakukan kegiatan bisnis yang sesuai dengan syariat akan mengokohkan ikatan persaudaraan di antara orang-orang Islam.

Selain itu ada beberapa nilai juga yang perlu diperhatikan produsen dalam melakukan aktivitas produksi.[10]

a. Beritikad baik dalam kegiatan usahanya.
b. Memberi informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/ jasa serta memberikan penjelasan, penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
c. Menjamin mutu barang /jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang/jasa yang berlaku.
d. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang/jasa yang dibuat /yang diperdagangkan.

[10] Abdul Aziz, *Etika Perspektif Islam: Implemantasi Etika Bisnis Islam untuk Dunia Usaha* (Bambang: Alfabeta, 2013), h. 152

e. Memberikan kompensasi ganti rugi /penggantian bila barang /jasa yang diterima /dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2. Faktor-Faktor Produksi Islam

Pada aktivitas produksinya, produsen mengubah berbagai faktor produksi menjadi barang/jasa yang dapat dinikmati oleh konsumen. Berikut adalah faktor-faktor produksi dalam Islam:

a. Tanah

Tanah adalah faktor produksi terpenting mencakup semua sumber daya alam yang digunakan dalam proses produksi. Ekonomi Islam mengakui tanah sebagai faktor ekonomi untuk dimanfaatkan secara maksimal demi mencapai kesejahteraan ekonomi masyarakat dengan memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Al-Qur'an dan sunnah dalam hal ini banyak menekankan pada pemberdayaan tanah secara baik. Dalam pemanfaatan sumber daya alam yang dapat habis, Islam menekankan agar generasi hari ini dapat menyeimbangkan pemanfaatannnya untuk generasi yang akan datang. Sehingga pemanfaatan sumber daya alam tidak boleh dilakukan secara sewenang-wenang dan dapat membahayakan generasi yang akan datang.

b. Tenaga kerja

Tenaga kerja merupakan aset keberhasilan dalam suatu perusahaan. Kesuksesan kegiatan produksi terletak pada kinerja

sumber daya manusia yang ada dalam perusahan tersebut. Tenaga kerja yang memiliki kemampuan dan integritas yang baik merupakan modal utama bagi suatu perusahaan.

c. Modal

Modal adalah salah satu faktor yang penting bagi produsen. Tanpa adanya modal, maka kegiatan produksi pun tidak akan bisa berjalan dengan baik. Modal adalah aset yang terlihat maupun tidak terlihat yang dapat digunakan untuk memperoleh kekayaan.

d. Manajemen produksi

Beberapa faktor produksi diatas tidak akan menghasilkan profit yang baik ketika tidak ada manajemen yang baik. Semuanya memerlukan suatu pengaturan yang baik berupa organisasi ataupun manajemen yang bisa menertibkan, mengatur, merencanakan, dan mengevaluasi segala kinerja yang akan dan telah dihasilkan oleh masing-masing divisi.

e. Teknologi

Pada era kemajuan produksi pada saat ini, kemajuan teknologi mempunyai peranan yang sangat besar dalam sektor ini. Beberapa produsen tidak bisa bertahan karena adanya pesaing yang dapat menghasilkan produk dengan teknologi yang

lebih canggih. Teknologi ini berpengaruh pada volume produk yang dihasilkan dari kegiatan produksi, sehingga terjadi ketidakseimbangan antara produsen yang tidak menggunakan teknologi dengan produsen yang menggunakan teknologi canggih dalam aktivitas produksi.

f. Bahan baku

Produsen bisa menghasilkan produk dengan baik apabila tersedia bahan baku yang baik. Karena, jika bahan baku tersedia dengan baik, maka produksi pun juga akan berjalan dengan lancar dan sebalikya, jika bahan baku tidak tersedia dengan baik, maka kegiatan produksi juga akan terhambat. Maka dari itu seorang produsen harus memahami dengan benar pemasok bahan baku untuk kegiatan produksinya agar kegiatan produksi dapat berjalan dengan baik.

3. Etika Produksi Islam

Terdapat beberapa etika produksi Islam yang harus diterapkan oleh produsen Muslim:[11]

[11]Khodijah Ishak, *"Konsep Etika Produksi Dalam Sistem Ekonomi Islam Menurut Afzalur Rahman dan Yusuf Qordhowi"* Yogyakarta, Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 10 (1 Januari 2018)

a. Target Produksi

Setiap muslim dalam melakukan sesuatu harus mempunyai tujuan akhir yang ingin dicapai. Begitu pula halnya dalam produksi. Seorang muslim bukanlah memproduksi tanpa ada tujuan. Tapi tujuan itu sudah ada semenjak seorang muslim memasangkan niatnya untuk melakukan produksi.

Dalam bidang produksi, maka muslim mempunyai target jangka panjang untuk mencapai swasembada umat diartikan sebagai usaha mencukupi kebutuhan sendiri. target swasembada individu adalah dalam berproduksi seorang muslim akan bekerja dengan sungguh-sungguh agar hasil produksinya bisa mencukupi kebutuhan diri maupun keluarganya. Cukup dalam pengertian disini bukanlah sekedar pas-pasan tetapi pengertiancukup disini adalah segala kebutuhan diri dan keluarga sudah terpenuhinya kebutuhan diri sediri dan keluarga, maka seorang muslim bisa meyisihkan kelebihan dari hartanya untuk orang lain.

b. Tekun dan Ihsan

Ihsan adalah ikhlas beribadah, atau ikhlas dalam melaksanakan iman dan Islam. Karena arti ibadah yang sebenarnya seperti yang dijelaskan sebagian ulama, adalah

nama yang melengkapi segala yang diskusi oleh allah dan diredhoi-Nya. Baik berupa perkataan maupun perbuatan, yang terang ataupun yang tersembunyi.

Yusuf Qardhawi menambahkan bahwa ihsan itu bukan hanya dalam beribadah, tetapi juga dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan (produksi). Seorang muslim tidak merasa cukup dengan sekedar bekerja karena ia berkeyakinan bahwa Allah mengawasinya. Allah melihatnya ketika ia bekerja di ladang, di pabrik, di kantor, atau dimana saja. Allah pun mewajibkan baginya sifat ihsan dalam setiap perbuatan.

Sikiap inilah yang sulit kita temukan pada diri orang Islam pada zaman sekarang ini. Merka bekerja hanya sekedarnya saja, karena gaji mereka sudah dijamin pemerintah. Atau mereka tekun dalam bekerja, tetapi tidak memiliki sifat ihsan, sehingga apapun pekerjaan tang ditawarkan kepada mereka langsung di ambil tanpa membedakan apakah pekerjaan itu akan menghasilkan rezki yang halla atau sebaliknya. Hal ini banyak terjadi karena tidak ada sikap ihsan pada diri sebagian muslim.

c. Keadilan

Menurut Islam, adil merupakan norma paling utama dalam seluruh aspek perekonomian. Hal itu dapat kita

tangkap dalam pesan al-quran yang menjadikan adil sebagai tujuan agama. Bahkan adil salah satu asma Allah. Kebalikan sifat adil adalah zalim. Allah menyukai sifat adil dan sangat memusuhi kezaliman bahkan melaknatnya.

d. Memenuhi Takaran

Dalam produksi, barang pun tidak hanya menghasilkan barang tetapi harus sesuai dengan perbandingan antara harga barang yang ditawarkan dengan kuantitas yang diberikan. Takaran harus mencapai tingkat masalahah produksi yang sesuai, tidak melebih-lebihi atau menguranginya. Karena dapat merugikan diri sendiri dan orang lain. Dalam Islam, hal tersebut harus adea pengawasannya melalui kesadaran diri sendiri dan kepedulian terhadap orang yang membutuhkan, bukan hasrat untuk menginginkan sesuatu yang lebih.

e. Menjaga Sumber Daya Alam

Pada dasarnya, manusia dalam melakukan aktivitas produksi mengharapkan untuk mendapat keuntungan. Tetapi melakukan aktivitas produksi mengharapkan untuk mendapat keuntungan. Tetapi bukan dengan mengalalkan segala cara, seperti mengeksploitasi kekayaan alam demi kepentingan pribadi. Dalam sistem ekonomi Islam ada etika yang harus dipenuhi oleh seorang muslim sebagai bukti

ketaatannya kepada Allah. Seorang muslim tidak boleh serakah dan mengakibatkan kerusakan. Begitu juga setelah memperoleh kekayaan/keuntungan harus membyara zakat agar harta yang diperoleh tersebut bersih sesuai ajaran agama Islam.

f. Menghindari jenis dan proses produksi yang diharamkan dalam Islam tidak mendekati hal-hal yang dalam ketentuan Islam sudah pasti bahwa itu diharamkan baik pengelolaan, pembentukan, dan pelaksanaannya. Pada konteks ini, Islam sudah memberi batasan- batasan yang sesuai menyangkut berbagai hal, seperti pencampuran barang haram ke dalam barang produksi dan menggantikan bahan produksi halal dengan haram karena berbagai faktor pendukungnya. Semua itu dapat terjadi apabila pelaku-pelaku produksi barang yang tidak menempatkan dengan hati-hati.

C. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan pelanggannya. Dengan kata lain perusahaan berusaha untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas.[12]

Adapun ayat yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan yaitu :

[12] A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran* (Jogjakarta: Amara Books, 2003), h. 87

فَبِمَا رَحۡمَةٖ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمۡۖ وَلَوۡ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلۡقَلۡبِ لَٱنفَضُّواْ مِنۡ حَوۡلِكَۖ فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ لَهُمۡ وَشَاوِرۡهُمۡ فِي ٱلۡأَمۡرِۖ فَإِذَا عَزَمۡتَ فَتَوَكَّلۡ عَلَى ٱللَّهِۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.[13]

Secara umum, kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena ekspetasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspetasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspetasi, pelanggan akan sangat puas.[14] Menurut Tjiptono, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation)* yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya.

Para ahli mendefinisikan kepuasan konsumen sebagaimana yang dikutip oleh fandi Tjiptono:[15]

a. kepuasan atau ketidakpusan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuain (*disconfirmation*)yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemaikaiannya.

---

[13] Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), h.462

[14] Philps Kotler, Manajemen Pemasaran (Jakarta: Prenhalindo, 1997), h. 70

[15] Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), h. 25

b. Mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

c. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbal apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.

d. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari berbagai definisi tentang kepuasan pelanggan yang dijelaskan oleh para ahli, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

2. Indikator kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas pelanggan. Sebagian pelanggan mendasarkan kepuasannya semata-mata hanya pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasannya pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan. Peningkatan kepuasan pelanggan sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam. Oleh karena itu banyak perusahaan akan selalu berupaya memantau kepuasan pelanggan yang sangat berpengaruh atas tingkat loyalitas dan profitabilitas pelanggan.[16] Menurut Fandi Tjiptono, terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di

[16]Sofian Assauri, *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 11

antaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, memberikan suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, dan laba yang diperoleh dapat meningkat. Terdapat dua indikator kepuasan pelanggan, antara lain :[17]

a. Kepuasan terhadap pelayanan

Pelayanan didefinisikan sebagai aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.[18]

Terkait dengan kepuasan terhadap pelayanan tertuang dalam Al-Qur'an Al-Baqarah 267 :

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبۡتُمۡ وَمِمَّآ أَخۡرَجۡنَا لَكُم مِّنَ ٱلۡأَرۡضِۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلۡخَبِيثَ مِنۡهُ تُنفِقُونَ وَلَسۡتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغۡمِضُواْ فِيهِۚ وَٱعۡلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ٢٦٧

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu

[17]Anggi Anggraini, "*Implementasi Etika Produksi Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Cv. Sambal Khas Bu Ayu"* (Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019).

[18]Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2

> sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.[19]

Menurut Johson yang dikutip oleh Haidir Harun menjelaskan bahwa terdapat beberapa dimensi kepuasan terhadap pelayanan, antara lain :[20]

1) *Tangibles*, merupakan penampilan fisik pelayanan (fasilitas fisik, peralatan), karyawan dan komunikasi akan memberi warna dalam pelayanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan/teknologi yang digunakan akan dapat berpengaruh pada pandangan pelanggan akan kesiapan perusahaan dalam memberikan pelayanan.
2) *Reliaqbility*, merupakan kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, dan kecepatan pelayanan) merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan.
3) *Responsiveness*, merupakan kepedulian untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari sejauh mana pihak perusahaan dapat membantu pelanggan. Bentuk dari *responsiveness* adalah:
   a. Kesedian menyampaikan kritik, saran, komentar, pertanyaan maupun keluhan.

---

[19] Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), h.127

[20]Haidir Harun *"Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi: Studi Kasus PT.Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang"* (Tesis Universitas Diponegoro Semarang, 2006).

b. Perlu metode komunikasi yang mudah, tidak mahal, melalui telepon (*hot line service).*

c. Menampung keluhan pelanggan atau memanfaatkan E-Mail di jaringan internet.

4) *Emphaty* merupakan tingkat kepedulian dan perhatian perusahaa pada pelanggannya secara individu adalah sangat didambakan oleh pelanggan. Empati terhadap pelanggan yang complaint meliputi :

a) Tanggap terhadap permasalahan pelanggan.

b) Memberikan waktu untuk mendengar keluhan.

c) Memberlakukan pelanggan dengan baik.

b. Kepuasan terhadap mutu

Eksekutif puncak masa kini meningkatkan mutu barang dan jasa sebagai prioritas utama. Sukses perusahaan Jepang di dunia disebabkan mutu produk mereka cemerlang. Kebanyakan pelanggan tidak lagi menerima kinerja bermutu sedang. Ada hubungan erat antara mutu barang dan jasa dengan kepuasan pelanggan serta keuntungan perusahaan. Mutu yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, sekaligus mendukung harga lebih tinggi dan sering juga biaya lebih rendah.[21] Definisi dari American Society For Quality Control yang dianut di seluruh dunia bahwa mutu adalah keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang

[21]Philip Kotler dan A. B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (Jakarta: Selemba Empat, 1999), h. 69

diyatakan maupun yang tersirat. Definisi mutu yang berpusat pada pelanggan. Pelanggan punya kebutuhan dan pengharapan tertentu. Penjual disebut memberikan mutu bila produk dan pelayanan penjual memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Manajemen mutu merupakan pendekatan utama untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan keuntungan perusahaan. perusahaan harus memahami bagaimana pelanggannya memandang mutu dan tingkat mutu yang diharapkan pelanggan. Ada berbagai penilaian mengenai kualitas suatu produk biasanya tergantung dari jenis masing-masing produk. Produk yang satu dengan yang lainnya memiliki unsur penilaian yang berbeda. Unsur penilaian tersebut misalnya daya tahan, ukuran, warna berat, dan lain-lain. Untuk produk elektronik kualitas yang dapat diukur misalnya adalah kualitas monitor, cahaya, dan suara. Pada produk tekstil/pakaian misalnya kekuatan bahan, kerapian jahitan, dan kenyamanan bahan. Pada produk makanan dan minuman dapat diukur misalnya rasa, jangka waktu kadaluarsa, kemurnian, dan sebagainya. Menurut Garvin dimensi kualitas produk karakteristik yang dapat digunakan untuk menganalisa karakteristik kualitas produk yaitu sebagai berikut:

1) *Performance* (kinerja), karakteristik pokok dari produk ini yang telah dibeli contohnya kecepatan, kemudahan dan kenyamanan yang telah diberikan perusahaan.

2) *Factures* (keistimewaan atau ciri-ciri), karakteristik sekunder atau pelengkap dari sebuah produk.
3) *Reability* (keandalan), kemungkinan kecil dari produk yang mengalami kerusakan.
4) *Conformance to specification* (kesesuaian dengan spesipikasi), kesesuaian karakteristik desain dan operasi telah memenuhi standar-standar yang sudah ditetapkan.
5) *Durability* (daya tahan), seberapa lama produk tersebut dapat digunakan oleh konsumen.
6) Asthetics (estetika), merupakan daya tarik terhadap panca indera contohnya bentuk model produk yang terbaru, warna yang sesuai dan sebagainya.
7) *Perceived quality* (kualitas yang dipersepsikan), yaitu citra dan reputasi produk dari suatu perusahaan. Misalnya kurangnya pengetahuan konsumen akan atribut dari kualitas produk sehingga konsumen bersepsi bahwa kualitas dari aspek harga maupun nama merek.

c. Kepuasan Konsumen dalam Islam

Lahirnya teori kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi konvensional akan melahirkan manusia serakah dan mementingkan diri sendiri. Hal ini karena asumsi rasional konsumsi dibangun atas dasar *utility* (kepuasan). Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan qona’ah. Kepuasan dalam

Islam (qona'ah) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara batiniah maupun lahiriah. Kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut: Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal, dalam mengonsumsi barang atau jasa tidak berlebih- lebihan dan Tidak mengandung riba.[22]

Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu:

"Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyiayiakan amanat ya Rasulullah? Berkata nabi: apabila diserahkan sesuatu kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya".[23]

---

[22]Fitria Salahika Salma, Ririn Tri Ratnasari, "*Pengaruh Kualitas Jasa Perpektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya"* (Jestt, Vol. 2 No. 4 April 2015) h. 327

[23]Rustam Efendi, *Produksi Dalam Islam*, (Yogyakarta: Magistra Insania Press,2003) h. 12

Menurut pendapat Qardhwai, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen yaitu:[24]

1. Amanah

   Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah "menjual dengan amanah", artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

2. Benar

   Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam hadits mutafaq'alaih dari hakim bin Hazm yang artinya : "Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya

[24]Khodijah Ishak, *"konsep Etika Produksi Dalam Sistem Ekonomi Islam Menurut Afzalur Rahman Dan Yusuf Qordhowi",* Yogyakarta, Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 10 (1 Januari 2018)

mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu.

3. Kepedulian

Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaa pada pelanggannya secara individu adalah sangat didambakan oleh pelanggan. Empati terhadap pelanggan yang complaint meliputi :

a) Tanggap terhadap permasalahan pelanggan.
b) Memberikan waktu untuk mendengar keluhan.
c) Memberlakukan pelanggan dengan baik.

4. Keandalan

Kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, dan kecepatan pelayanan) merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan.

5. Daya Tanggap

Merupakan kepedulian untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari sejauh mana pihak membantu pelanggan

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Terbentuknya Krupuk Tuiri

Berawal dari keresahan melihat tulang ikan tenggiri yang dibuang begitu saja, Muhammad Ropiq Akbar bersama dua rekannya mencari ide untuk mengolah limbah tersebut. Mereka melihat dalam satu bulan, kurang lebih 1 Ton tulang ikan tenggiri dibuang dan tidak dimanfaatkan di Kota Bengkulu. Krupuk Tuiri ini dibawah CV. Jaya Rasa Bengkulu dan salah satu produk nya Krupuk Tuiri.

Pada tahun 2017 mereka mulai melakukan eksperimen hingga puluhan kali sebelum akhirnya mendapatkan hasil sesuai yang mereka inginkan. Beberapa kali melewati kegagalan, akhirnya terciptalah olahan Krupuk Tuiri. Krupuk Tuiri sendiri merupakan singkatan dari Krupuk Tulang Ikan Tenggiri. Kadang sering disebut dengan Krupuk Kalsium Tulang Ikan Tenggiri. Di dalam tulang ikan tenggiri terdapat banyak gizi dan kegunaan untuk tubuh, seperti vitamin D, Zat besi dan sebagainya. Krupuk Tuiri adalah Krupuk yang sangat unik yang terbuat dari bahan yang tidak biasa yaitu tulang ikan tenggiri, sehingga bisa dinamakan ini krupuk sehat yang *high calcium*.

Setelah berhasil membuat olahan tulang ikan tenggiri menjadi kerupuk, tantangan lain mulai datang. Mereka harus memikirkan kemasan yang layak karena sebelumnya Krupuk Tuiri hanya menggunakan plastik yang ditempel stiker. Kebingungan juga terjadi dalam hal pemasaran. Namun

mereka tidak berhenti begitu saja hingga akhirnya Krupuk Tuiri bisa bertahan hingga sekarang.

Krupuk Tuiri juga sering mengikuti berbagai ajang kompetisi bisnis dengan membawa produk Krupuk Tuiri. Bersaing dengan ratusan proposal dan puluhan perguruan tinggi tidak membuat mereka gentar. Hingga di tahun 2019, akhirnya mereka bisa memenangkan kompetisi yang diadakan oleh Wapres Jusuf Kalla. Krupuk Tuiri pun makin dikenal sampai saat ini. Krupuk Tuiri mempunyai banyak varian rasa yaitu Original, Balado, Balado Jeruk, Spicy BBQ, Jagung Bakar Pedas, Jagung Manis, Jagung Keju yang dapat menarik peminat yang memiliki ragam selera. Selain Krupuk Tuiriini enak dan bergizi, harga Krupuk Tuiri terjangkau dan sudah memiliki sertifikat Halal MUI dan BPOM. Saat ini Krupuk Tuiri telah terjual sampai 1000-3000 pcs.[1]

B. Visi dan Misi Krupuk Tuiri

1. Visi Krupuk Tuiri

   Dapat memanfaatkan tulang ikan tenggiri yang ada diseluruh indonesia pada tahun 2025.

2. Misi Krupuk Tuiri

   a. Menyediakan berbagai varian rasa produk Krupuk yang unik.

   b. Senantiasa berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dan mitra usaha.

---

[1]Muhammad Ropiq Akbar, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 30 Juli 2021

c. Distributor/reseller diseluruh Indonesia.[2]

C. Struktur Organisasi

1. Pimpinan : Bertanggung jawab terhadap semua aktivitas khususnya mengawasi pelayanan dan kualitas produk yang ada di Krupuk Tuiri.
2. Bagian Produksi : Bertanggung jawab terhadap ketersediaan bahan baku untuk diolah menjadi sebuah produk, bagian produksi dibantu 4 orang karyawan.
3. Bagian Keuangan : Bertanggung jawab atas pengaturan keuangan Krupuk Tuiri, bagian keuangan dibantu oleh 1 orang karyawan.
4. Bagian Pengemasan Barang : Bertanggung jawab atas barang hasil produksi dengan baik dan rapi mulai dari kemasan satuan hingga grosir (kardus).

D. Proses Produksi Krupuk Tuiri

Dalam memproduksi Krupuk Tuiri, alat-alat dan bahan-bahan yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 3.1

Alat dan bahan produksi Krupuk Tuiri

Alat-Alat	Bahan-Bahan
Kompor	Tulang Ikan Tenggiri
Wajan	Tepung
Mixer Besar	Garam

[2]Muhammad Ropiq Akbar, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 30 Juli 2021

Timbangan	Telur
Mesin Pemisah Daging dan Tulang	Minyak Goreng
Mesin Pengaduk Bumbu (Molen)	Penyedap Rasa
Press Plastik (Impulse Sealer)	Gula
Kardus	Varian Rasa

Proses produksi Krupuk Tuiri:

1. Pemisahan Tulang Tenggiri dari Daging

   Sebelum dimasukkan ke mesin ikan tuiri dicuci terlebih dahulu, setelah dicuci ikan dimasukkan kedalam mesin pemisah antara daging dan tulangnya. Setelah itu dilakukan pengecekan ulang oleh bagian produksi apakah daging dan tulang sudah terpisah dengan baik sehinggan dapat diprouksi.

2. Pengupasan Bawang Putih

   Proses pengupasan bawang putih dilakukan oleh karyawan bagian produksi. Para karyawan menyerahkan hasil pengupasan bawang yg sudah dicuci kepada kepala bagian produksi. Setelah itu dilakukan pengecakan ulang apakah bahan baku benar-benar baik dan bisa diproses untuk produksi.

3. Penggilingan Bahan dan Pencetakan Kerupuk

   Masukkan tulang tenggiri yang sudah dipisahkan dari dagingnya ke dalam penggilingan, setelah halus masukkan bumbu yang lain seperti bawang putih, garam, gula, penyedap rasa, soda, tepung. Aduk semua

adonan hingga rata dan kalis. Setelah itu adonan dicetak menggunakan mesin pemotong adonan kerupuk. Setelah dicetak adonan kerupuk kemudian dijemur agar mendapatkan hasil yang renyah.

4. Penggorengan

Proses penggorengan dilakukan setelah kerupuk dijemur, penggorengan dilakukan diatas wajan dengan suhu kompor yang kecil agar kerupuk renyah dan dan masak dengan sempurna. Setelah digoreng angkat dan tiriskan agar minyak tidak menempel didalam kerupuk.

5. Varian rasa

Setelah itu kerupuk diberi berbagai macam varian rasa diaduk menggunkan mesin pengaduk bumbu (Molen). Dengan berbagai varian rasa seperti Balado, Balado Jeruk, Spicy BBQ, Jagung Bakar Pedas, Jagung Manis, Jagung Keju.

6. Penggemasan

Kerupuk dikemas dan ditimbang sesuai dengan takaran. Setelah itu dicek ulang oleh bagian pengemasan barang, apakah ada produk yang mengalami kerusakan atau tidak. Setelah diperiksa dan tidak ada kendala maka produk siap untuk dipasarkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan 10 orang informan, dimana terdiri dari 2 orang pemilik Krupuk Tuiri dan 8 orang pelanggan Krupuk Tuiri, lebih jelas dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4.1 Data Informan Penelitian

No	Nama	Posisi	Umur
1.	Muhammad Ropiq Akbar	Pemilik	23 Tahun
2.	Satria Eka Putra	Pemilik	23 Tahun
3.	Alda Febriana	Pelanggan	20 Tahun
4.	Devi Saelangi	Pelanggan	22 Tahun
5.	Rifaatul Khoiriyah	Pelanggan	27 Tahunn
6.	Sinta Seftiana	Pelanggan	20 Tahun
7.	Harlando	Pelanggan	29 Tahun
8.	Rahmat Kurniawan	Pelanggan	25 Tahun
9.	Yuliana A	Pelanggan	22 Tahun
10.	Dwi Ramadhani	Pelanggan	24 Tahun

2. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian selama dilapangan, maka peneliti akan menjabarkan beberapa hasil penelitian tersebut untuk menjawab permasalahan yang diambil, hasil wawancara dengan informan di Krupuk Tuiri Kota Bengkulu tentang implementasi etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu tersebut sebagai berikut:

a. Target Produksi

Berdasarkan hasil wawancara kepada Muhammad Ropiq Akbar selaku pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu:

> "Disetiap bulannya kami tidak pernah menargetkan berapa jumlah yang harus di produksi. Tapi bagaimana caranya kita bisa semaksimal mungkin memproduksi banyak jadi tidak pernah menargetkan untuk jumlah produksinya, karena kami melihat dari permintaan pasar itu sendiri. Jika kami menargetkan jumlah produksi sekian banyak dan tidak sesuai dengan permintaan pasar maka produk yang dihasilkan akan mubazir, karena ketahanan produk kami yang tidak terlalu lama. Jadi kami hanya melihat permintaan pasar tanpa harus menargetkan harus sebanyak-banyaknya dalam memproduksi produk kami tersebut."[48]

Berikutnya Wawancara Satria Eka Putra selaku pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu :

> "Kami selaku pemilik tidak pernah menargetkan berapa jumlah yang harus di produksi disetiap bulannya. Kami hanya mengikuti permintaan pasar. Karena jika memproduksi terlalu banyak takutnya nanti akan mubazir. Untuk saat ini kami hanya mengikuti permintaan pasar. Tanpa menargetkan berapa yang harus kami produksi di setiap bulannya."[49]

---

[48]Muhammad Ropiq Akbar, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 1 Juli 2021

[49]Satria Eka Putra, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 8 September 2021

Berdasarkan wawancara diatas dapat dipahami bahwa pemilik tidak pernah menargetkan berapa yang jumlah yang harus diproduksi disetiap bulannya, karena melihat dari permintaan pasar itu sendiri.

b. Memenuhi Takaran

Berdasarkan hasil wawancara kepada Muhammad Ropiq Akbar selaku pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu:

> "Takaran yang kami gunakan untuk berat bersih itu 70 gram untuk kemasan saat ini, tapi yang kami timbang itu 80 gram memang dibuat lebih karena 10 gram tersebut masuk hitungan untuk berat kemasan tersebut. Insaallah tidak akan kurang karena setelah ditimbang akan di cek ulang kembali sebelum produk diperjual belikan."[50]

Berikutnya Satria Eka Putra selaku pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu:

> "Untuk takaran semua sudah ada aturannya alhamdulillah produk kami sudah memenuhi aturan takaran yg baik. Sebelum produk terjual kami mengecek kembali dengan menggunakan timbangan. Kurang lebih dalam satu kemasan itu 80 gram sudah termasuk hitungan berat kemasan."[51]

Berdasarkan wawancara kedua pemilik diatas dapat dipahami bahwa tidak ada masalah dalam takaran karena sudah ditimbang sesuai berat yang ada dikemasan, dan setelah itu akan di cek kembali sebelum produk dipasarkan.

---

[50]Muhammad Ropiq Akbar, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 1 Juli 2021

[51]Satria Eka Putra, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 8 September 2021

c. Keadilan

Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik Muhammad Ropiq Akbar selaku pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu:

"Alhamdulillah kami selalu menerapkan keadilan disetiap produksinya dan tidak berbuat curang dalam produksi kami misalnya dalam menerima takaran dari orang lain minta untuk dipenuhi, sementara kalau menakar atau menimbang untuk orang selalu dikurangi."[52]

Satria Eka Putra sebagai pemilik juga mengatakan bahwa

"keadilan dalam membangun sebuah usaha sangatlah penting. kami selalu membiasakan untuk bersikap adil dalam setiap produksinya seperti yang sudah dicontohkan oleh saudara Ropiq diatas"[53]

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa keadilan dalam memproduksi suatu barang sangatlah penting karena jika melakukan kecurangan didalamnya maka semua akan hancur.

d. Tekun dan Ihsan

Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik Muhammad Ropiq Akbar selaku pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu:

"Dalam memproduksi krupuk tuiri dari awal kita sebagai umat muslim harus memiliki sifat yang tekun dan bersungguh-sungguh dalam membangun usaha dalam memproduksi produk, dan menghasilkan rezeki yang halal karena disetiap perbuatan kita diawasi oleh Allah Swt."[54]

---

[52]Muhammad Ropiq Akbar, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 1 Juli 2021

[53] Satria Eka Putra, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 8 September 2021

[54]Muhammad Ropiq Akbar, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 1 Juli 2021

Satria Eka sebagai pemilik juga mengatakan bahwa:

"Disetiap membangun suatu usaha harus mempunyai sifat yang tekun tidak boleh setengah-setengah. Karena jika kita bersunggung-sungguh maka disetiap langkah kita selalu diridhoi oleh Allah Swt. Begitu juga dalam memproduksi kita harus mempunyai sifat tekun agar mendapatkan hasil yang maksimal."[55]

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa disetiap membangun suatu usaha harus mempunyai sifat yang tekun bersungguh-sungguh. Begitu juga dalam halnya memproduksi.

e. Menjaga Sumber Daya Alam

Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik Muhammad Ropiq Akbar selaku pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu:

"Bahan baku yang kami gunakan didapat dari limbah tulang ikan tenggiri yang mana didapat dari para penjual penggilingan pempek, tekwan, dan model yang ada dipasar tradisonal. Jadi tidak ada istilah mengeksploitasi kekayaan alam demi kepentingan pribadi dan tidak boleh serakah dan akhirnya mengakibatkan kerusakan demi meraih keuntungan."[56]

Satria Eka Putra juga mengatakan bahwa:

"Karena kami mengolah limbah tulang ikan tenggiri menjadi makanan sehat jadi kami menguunakan bahan yang semula hanya dibuang tapi kami olah menjadi makanan cemilan sehat dan bergizi. Maka dari itu kami juga menguranggi limbah tulang ikan tersebut. Selain mendapat keuntungan juga usaha yang kami dirikan insaalah mendapat berkah."[57]

---

[55]Satria Eka Putra, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 8 September 2021

[56]Muhammad Ropiq Akbar, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 1 Juli 2021

[57]Satria Eka Putra, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 8 September 2021

f. Proses Produksi

Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik Muhammad Ropiq Akbar selaku pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu:

"Bahan-bahan yang kami gunakan insaallah semua bahan baru dan juga dalam pencampuran bahan-bahan menggunakan alat-alat yang bersih dan dengan pengelolaan yang baik pula."[58]

Satria Eka Putra juga mengatakan bahwa:

"Benar sekali apa yang dikatakan oleh saudara Ropiq proses produksi yang kami lakukan mengunakan bahan-bahan yang halal dan bersih. Terbukti dari labelilsasi halal dari MUI yang diberilkan kepada produk kami dan juga BPOM. Jadi produk kami sangat aman untuk dikonsumsi."[59]

3. Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan

a. Amanah

Alda Febriana selaku pelanggan mengatakan bahwa:

"Sebelum saya membeli mereka menjelaskan ciri-ciri produk yang mereka punya yaitu mengolah limbah tulang ikan tengiri dan juga kualitas yang ada didalamnya begitu juga dengan harga yang mereka tawarkan jadi saya tertarik untuk membeli."[60]

Kemudian Devi Saelangi selaku pelanggan mengatakan bahwa:

"Produk yang mereka tawarkan sangat unik mereka juga sedikit banyaknya menjelaskan kelebihan produk yang mereka tawarkan. Mendengar penjelasan dari produk tersebut membuat para pelanggan tidak ragu untuk membeli"[61]

---

[58]Muhammad Ropiq Akbar, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 1 Juli 2021

[59]Satria Eka Putra, *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 8 Juli 2021

[60]Alda Febriana, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 1 Agustus 2021

[61]Devi Hursain Saelangi, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 2 Agustus 2021

Saudari Rifaatul Khoiriyah selaku pelanggan mengatakan bahwa:

"Cara mereka menawarkan dan mejelaskan produk tidak berlebihan seperti menjelaskan tentang ciri-ciri, kualitas, dan juga harga, dalam hal ini para pelanggan merasa berkenan untuk membeli dan dapat mengerti dan tidak ragu."[62]

Selanjutnya Sinta Seftiana selaku pelanggan mengatakan bahwa:

"Sudah sebaiknya sebagai produsen muslim yang baik dalam menawarkan produk menjelaskan terlebih dahulu keungulan yang ada didalam produk tersebut dan menjelaskan sesuai kenyataannya dan tidak melebih-lebihkan."[63]

Penjelasan Harlando sebagai pelanggan berikut penjelasannya:

"Sebagai penjual yang baik memang sudah seharusnya menawarkan produk secara detail seperti ciri-ciri yang mereka punya, kualitas, dan harga. Pihak Krupuk Tuiri sudah memberikan hak kami sebagai pelanggan jadi saya sebegai pelanggan tidak ragu untuk membeli ."[64]

Rahmat Kurniawan selaku pelanggan mengatakan bahwa:

"Sebelum saya membeli produk mereka menjelaskan terlebih dahulu tentang produk yang mereka tawarkan. Jadi saya sebagai pelanggan tidak ragu untuk membeli."[65]

Selanjutnya Dwi Ramadhani selaku pelangan mengatakan:

"Jarang sekali kalau membeli suatu produk dan penjual itu sendiri yang menjelaskan tentang produknya, pada saat pertama

---

[62]Rifaatul Khoiriyah, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 3 Agustus 2021

[63]Sinta Seftiana, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 3 Agustus 2021

[64]Harlando, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 4 Agustus 2021

[65]Rahmat Kurniawan, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 4 Agustus 2021

kali saya membeli produk ini mereka langsung menawarkan dan menjelaskan tentang produk yang mereka jual."[66]

Yuliana A selaku pelanggan mengatakan bahwa:

"Hal yang sama juga saya rasakan selaku di pelangam Krupuk Tuiri mereka menjelaskan terlebih dahulu terhadap produk yang mereka punya, jadi pelanggan merasa nyaman saat berbelanja."[67]

Dari hasil wawancara dengan beberapa pelanggan diatas dapat dipahami bahwa sebelum menjual produk kepada pelanggan pihak krupuk tuiri menjelaskan terlebih dahulu tentang keunggulan yang mereka punya tanpa melebih-lebihkannya. Jadi para pelanggan tidak ragu untuk membeli dan juga mereka paham terhadap produk yang mereka beli.

b. Benar

Selanjutnya Rahmat Kurniawan selaku pelanggan menjawab:

"Dalam produknya mereka juga menjelaskan tentang kelebihan dan kekurangan dalam produk jadi dalam jual belinya mendapatkan keberkahan "[68]

Yuliana A selaku pelanggan mengatakan bahwa:

"Tidak banyak para penjual mengatakan tentang kekurangan dalam produknya, biasanya para penjual saling menutupi demi barang tersebut terjual dengan banyak. Tapi di Krupuk Tuiri ini sebelum kita memutuskan untuk membeli mereka

---

[66]Dwi Ramadhani, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 4 Agustus 2021

[67]Yuliana A, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 4 Agustus 2021

[68]Rahmat Kurniawan, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 5 Agustus 2021

juga menjelaskan tentang kekurangan yang ada didalam produknya.”[69]

Alda Febriana selaku pelanggan mengatakan bahwa:

“Sebelum membeli mereka menjelaskan tentang kekurangan yang ada dalam produknya agar pada saat pelanggan membeli agar adanya berkah jual beli didalamnya.”[70]

Dwi Ramadhani selaku pelanggan mengatakan bahwa:

”Keberkahan jual beli sangatlah dicari oleh para produsen muslim jadi sebelum terjadinya transaksi penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi.”[71]

Devi Saelangi selaku pelanggan mengatakan bahwa:

“Sikap penjual terhadap pembeli sangat baik karena terlihat dari memberlakukan pelanggan dengan baik dengan menjawab dan mendengarkan keluhan dari pelanggan.”[72]

Dari hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa antara penjual dan pembeli harus adanya keterbukaan terutama terhadap penjual tidak boleh menutupi aib barang dagangan harus menjelaskan kekuranga yang ada dalam produk, jika keduanya berbohong maka hilanglah berkah jual beli itu.

c. Kepedulian

Menurut Alda Pebriana selaku pelanggan mengatakan bahwa:

---

[69]Yuliana A, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 6 Agustus 2021

[70] Alda Febriana, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 1 Agustus 2021

[71]Dwi Ramadhani, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 1 Agustus 2021

[72]Alda Febriana, , *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 2 Agustus 2021

"Memberlakukan pelanggan dengan baik adalah hal yang sangat jarang didapat saat kita membeli dan berhadapan langsung denganpara penjual, tapi Krupuk Tuiri memberikan pelayanan yang baik dalam memberlakukan pelanggan disaat sedang menanyakan hal tentang produk."[73]

Rifaatul Khoiriyah selaku pelanggan mengatakan bahwa:

"Pada saat membeli keluhan dari kita sangat didengarkan dengan baik dan diberi waktu untuk menyampaikan keluhan apa yang kita rasakan terhadap produk tersebut ".[74]

Harlando selaku pelanggan mengatakan bahwa;

"Memberlakukan pelanggan dengan baik adalah hal yang paling didambakan para pelanggan termasuk saya pribadi, karena kita merasa sangat dihargai ketika mendapat perlakukan yang baik dari pihak penjual, dan saat membeli produk Krupuk Tuiri saya merasa perlakukan yang mereka lakukan sudah sangat baik."[75]

Yuliana A selaku pelanggan juga mengatakan bahwa:

"Penerapan kepedulian terhadap pelanggan sangat saya rasakan saat membeli produk Krupuk Tuiri ini. Karena mereka sangat cepat memberi tanggapan dan mendengar keluhan dari pelanggan."[76]

Rahmat Kurniawan selaku pelanggan juga mengatakan:

"perlakukan yang baik dari Krupuk Tuiri ada saat membeli keluhan dari kita sangat didengarkan dengan baik dan diberi waktu untuk menyampaikan keluhan apa yang kita rasakan terhadap produk tersebut."[77]

---

[73]Devi Hursain Saelangi, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 2 Agustus 2021

[74] Rifaatul Khoiriyah, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 3 Agustus 2021

[75]Harlando, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 4 Agustus 2021

[76]Yuliana A, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 4 Agustus 2021

[77]Rahmat Kurniawan, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 4 Agustus 2021

Dari hasil wawancara diatas dipahami bahwa tingakt kepedulian terhadap pelanggan seperti tanggap terhadap permasalahan pelanggan dalam menyampaikan keluhan sangat didengarkan dengan baik oleh pihak Krupuk Tuiri dan memberlakukan pelanggan dengan baik pula.

d. Keandalan

Sinta Seftiana selaku pelanggan mengatakan bahwa:

"Pada saat saya memesan untuk acara lebaran dalam jumlah yang cukup banyak dan produknya datang tepat waktu, padahal mereka menerima pesanan yang banyak pada saat lebaran, tapi alhamdulillah pesanan saya datang tepat waktu ".[78]

Menurut Harlando selaku pelanggan mengatakan:

"Pemesanan secara online maupun offline respon yang didapat sangat cepat jadi secara pribadi tinggal memilih mau pesan lewat online maupun offline menurut saya sama karena kecepatan pelayanan yang mereka terapkan ."[79]

Dwi Ramadhani selaku pelanggan mengatakan bahwa:

"Dari segi pelayanan yaitu konsisten, tepat waktu dan kecepatan pelayanan yang mereka berikan membuat para pelanggan merasa nyaman untuk kembali dalam membeli produk, salah satunya saya yang bukan sekali dua kali membeli tetapi sering karena pelayanan yang mereka berikan sangat baik."[80]

Rifaatul Khoiriyah selaku pelanggan mengatakan bahwa:

"Dalam memberikan pelayanan dari segi memenuhi janji seperti tepat waktu dalam menyiapkan pesanan saya rasa sudah

---

[78] Sinta Seftiana, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 3 Agustus 2021

[79]Harlando, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 4 Agustus 2021

[80]Dwi Ramadhani, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 5 Agustus 2021

sangat baik karena tidak pernah saya memesan dan produk yang nyampai selalu tepat waktu.”[81]

Devi Hursain selaku pelanggan mengatakan bahwa:

“Saya selaku pelanggan yang sering membeli produk tidak pernah merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan mereka selalu konsisten dalam sebuh produk dan juga tidak pernah telat dalam memeberi pesanan[82].”

Dari hasil wawancara diatas dapat dipahami kemampuan dalam memenuhi janji seperti tepat waktu, konsisten, dan kecepatan pelayanan sudah diterapkan terbukti dari wawancara kepada pelanggan yang merasakan dan mendapatkan pelayanan yang baik.

e. Daya tanggap

Rahmat Kurniawan selaku pelanggan mengatakan bahwa:

“Dalam halnya menyampaikan sebuah kritik dan saran mereka sangat menerima apapun itu dari baik maupun buruk, karena menurut saya usaha yang sukses itu harus menerima masukan dari berbagai pihak termasuk pelanggan”[83]

Selanjutnya Yuliana A selaku pelanggan mengatakan bahwa:

“Kepedulian dalam membantu pelanggan adlah hal utama karena disinalh kita bisa melihat bagaimana sikap penjual terhadap

[81]Rifaatul Khoiriyah, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 6 Agustus 2021

[82]Devi Hursain, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 6 Agustus 2021

[83]Rahmat Kurniawan, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 5 Agustus 2021

pembeli, di Krupuk Tuiri saya rasa tidak ada masalah dalam hal tersebut".[84]

Kemudian Sinta Seftiana selaku pelanggan mengatakan bahwa:

"Sebagai penjual sudah seharusnya menerima masukan baik buruknya produk yang kita punya. Saya selaku pembeli diberi tanggapan yang sangat baik jika menanyakan sesuatu hal yang berhubungan dengan Krupuk Tuiri."[85]

Alda Febriana selaku pelanggan mengatakan bahwa:

"saya sudah sering membeli produk Krupuk Tuiri ini ketika hendak bertanya apapun itu mengenai Krupuk Tuirti selalu diberi tanggapan atau respon yang baik dari pihak Krupuk Tuiri."[86]

Jadi dari hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa daya tanggap ini adalah kepedulian terhadap kritik, saran, pertanyaan maupun keluhan yang ada dalam pelanggan dan disampaikan langsung kepada yang memproduksi yaitu pihak dari Krupuk Tuiri.

B. Pembahasan

1. Implementasi Etika Produksi Islam di Krupuk Tuiri

Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa implementasi etika produksi Islam di Krupuk Tuiri, mendapatkan hasil dari tanggapan responden yaitu Muhammad Ropiq Akbar dan Satria Eka Putra mengenai implementasi etika produksi Islam di Krupuk Tuiri mereka berpendapat

---

[84]Yuliana A, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 5 Agustus 2021

[85]Sinta Seftiana, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 3 Agustus 2021

[86]Alda Febriana, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada tanggal 3 Agustus 2021

yang sama terkait dengan penerapan etika produksi Islam yang pertama mengenai target produksi mereka tidak pernah menargetkan berapa produk yang harus dihasilkan disetiap bulannya. karena mereka hanya melihat permintaan dari pasar itu sendiri. Dari teori diatas adanya ketidak coockan antara jawaban dari pemilik dengan teori. Teori diatas mengatakan bahwa target produksi itu sangat penting karena setiap muslim dalam melakukan sesuatu harus mempunyai tujuan akhir yang ingin dicapai.

Dalam sifat tekun dan ihsan sudah diterapkan dengan baik karena dalam memproduksi krupuk tuiri dari awal kita sebagai umat muslim harus memiliki sifat yang tekun dan bersungguh-sungguh dalam membangun usaha dalam memproduksi produk, dan menghasilkan rezeki yang halal karena disetiap perbuatan kita diawasi oleh Allah Swt. Begitu juga Disetiap membangun suatu usaha harus mempunyai sifat yang tekun tidak boleh setengah-setengah. Karena jika kita bersunggung-sungguh maka disetiap langkah kita selalu diridhoi oleh Allah Swt. Begitu juga dalam memproduksi kita harus mempunyai sifat tekun agar mendapatkan hasil yang maksimal

Dalam memenuhi takaran sudah menerapkan keseimbangan dalam takaran yaitu 80 gram dalam setiap kemasan, menggunakan timbangan yang berfungsi dengan baik. Proses pemilihan bahan baku yang berkualitas bagus dalam setiap produksinya terbukti sudah mendaftarkan produknya ke BPOM dan lulus uji dan terverifikasi kehalalan dari MUI.

Selanjutnya keadilan alhamdulillah kami selalu menerapkan keadilan disetiap produksinya dan tidak berbuat curang dalam produksi kami misalnya dalam menerima takaran dari orang lain minta untuk dipenuhi, sementara kalau menakar atau menimbang untuk orang selalu dikurangi. Keadilan dalam membangun sebuah usaha sangatlah penting. kami selalu membiasakan untuk bersikap adil dalam setiap produksinya seperti yang sudah dicontohkan oleh saudara Ropiq diatas.

Karena kami mengolah limbah tulang ikan tenggiri menjadi makanan sehat jadi kami menguunakan bahan yang semula hanya dibuang tapi kami olah menjadi makanan cemilan sehat dan bergizi. Maka dari itu kami juga menguranggi limbah tulang ikan tersebut. Selain mendapat keuntungan juga usaha yang kami dirikan insaalah mendapat berkah. Bahan baku yang kami gunakan didapat dari limbah tulang ikan tenggiri yang mana didapat dari para penjual penggilingan pempek, tekwan, dan model yang ada dipasar tradisonal. Jadi tidak ada istilah mengeksploitasi kekayaan alam demi kepentingan pribadi dan tidak boleh serakah dan akhirnya mengakibatkan kerusakan demi meraih keuntungan.

Yang terakhir adalah proses produksi bahan-bahan yang kami gunakan insaallah semua bahan baru dan juga dalam pencampuran bahan-bahan menggunakan alat-alat yang bersih dan dengan pengelolaan yang baik pula. Benar sekali apa yang dikatakan oleh saudara Ropiq proses produksi yang kami lakukan mengunakan bahan-bahan yang halal

dan bersih. Terbukti dari labelilsasi halal dari MUI yang diberilkan kepada produk kami dan juga BPOM. Jadi produk kami sangat aman untuk dikonsumsi.

Berdasarkan hasil penelitian etika produksi Islam Krupuk Tuiri. Yang pertama yaitu target produksi Dari teori diatas adanya ketidak coockan antara jawaban dari pemilik dengan teori. Teori diatas mengatakan bahwa target produksi itu sangat penting karena setiap muslim dalam melakukan sesuatu harus mempunyai tujuan akhir yang ingin dicapai. Sedangkan pemilik mengatakan tidak pernah punya target dalam produksi disetiap bulannya. Dalam memenuhi takaran sudah sesuai dengan menerapkan keseimbangan didalam takaran produk. Selanjutnya tekun dan ihsan juga sudah diterapkan dalam produksi Krupuk Tuiri. Keadilan juga sudah tertanam dalam diri mereka bahwa harus ada keadilan dalam membangun sebuah usaha. Menjaga sumber daya alam juga sudah diterpkan karena mereka mengola bahan limbah yaitu tulang ikan tenggiri, yang semua hanya sebagai limbah sekarang diolah menjadi cemilan sehat. Yang terakhir adalah dalam proses produksi mereka menggunakan bahan dan alat yang bersih dan juga produk Krupuk Tuiri sudah ada labelisasi Halal MUI dan BPOM. Jadi aman untulk dikonsumsi dalam waktu jangka panjang.

Selanjutnya hasil penelitian pendukung yang dilakukan Anggi Anggraini berjudul implementasi etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di CV. sambal khas BU Ayu.

Penelitian ini membahas etika produksi dalam persfektif Islam yang telah diterapkan nilai-nilai dasar etika dalam kegiatan produksi, yakni keesaan keseimbangan, kehendak bebas tanggung jawab, dan kebajikan. Selain itu juga menerapkan nilai itikad baik, menjamin mutu barang yang diproduksi, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang yang diproduksi dan memberikan konpensasi ganti rugi kepada konsumen apabila terjadi kerusakan pada produk yang disebabkan oleh CV. Sambal khas Bu Ayu. Nilai-nilai etika diterapkan dalam semua kegiatan produksi, mulai dari penyediaan bahan baku, proses produksi. Namun ada salah satu nilai etika yang belum diterapkan secara maksimal yakni dalam memberikan informasi produk secara benar, jelas, dan jujur. Masih ada ketidaksesuaian antara komposisi yang digunakan dengan komposisi yang tertera dalam produk.

Dampak untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dinilai dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap mutu produk CV. Sambal khas Bu Ayu. Kepuasan pelayanan yang dirasakan adalah keramahan dan ketepatan janji dalam memenuhi pesanan produk karena CV. Sambal khas Bu Ayu menerapkan nilai kehendak bebas. Kepuasan terhadap mutu produk adalah pelanggan merasa aman mengkonsumsi dan menjual produk karena memiliki sertifikasi yang lengkap berarti menerapkan etika dalam menjamin mutu

barang, memiliki rasa yang enak dan kualitas produk diterapkan mulai dari bahan baku sampai produk siap dijual.[87]

Persamaan dengan peneliti adalah menerapkan keseimbangan dan menjmain mutu barang yang diproduksi, memberikan kompensasi ganti rugi kepada pelanggan apabila terjadi kerusakan produk disebabkan oleh Krupuk Tuiri Kota Bengkulu. Dan juga dari penyediaan bahan baku, proses produksi. Dari kepuasan pelanggan persaamaan terdapat dari kepuasan pelanggan terhadap mutu yaitu pelanggan merasa aman mengkonsumsi produk karena memiliki sertifikasi yang lengkap dan kualitas rasa produk ini tercipta karena diterapkannya etika dalam kegiatan produksi mulai dari bahan baku sampai produk siap dijual kepada konsumen.

2. Implementasi Etika Produksi Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Krupuk Tuiri

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dari kedelapan responden yang sudah diwawancarai dan semua hasil nya sangat baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelanggan di Krupuk Tuiri yang pertama yaitu amanah para pelanggan memahami tentang Krupuk Tuiri karena penjelasan yang diberikan mengenai ciri-ciri, kualitas dan harga produk kepada pembeli tenpa melebih lebihkan.

[87]Anggi Anggraini, "*Implementasi Etika Produksi Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Cv. Sambal Khas Bu Ayu"* (Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019).

Selanjutnya sikap benar terhadap pelanggan bahwa antara penjual dan pembeli harus adanya keterbukaan terutama terhadap penjual tidak boleh menutupi aib barang dagangan harus menjelaskan kekuranga yang ada dalam produk, jika keduanya berbohong maka hilanglah berkah jual beli itu. Selanjutnya kepedulian bahwa tingkat kepedulian terhadap pelanggan seperti tanggap terhadap permasalahan pelanggan dalam menyampaikan keluhan sangat didengarkan dengan baik oleh pihak Krupuk Tuiri dan memberlakukan pelanggan dengan baik pula.

Selanjutnya keandalan yang dimaksud adalah dapat dipahami kemampuan dalam memenuhi janji seperti tepat waktu, konsisten, dan kecepatan pelayanan sudah diterapkan terbukti dari wawancara kepada pelanggan yang merasakan dan mendapatkan pelayanan yang baik. Yang terakhir adalah daya tanggap ini adalah kepedulian terhadap kritik, saran, pertanyaan maupun keluhan yang ada dalam pelanggan dan disampaikan langsung kepada yang memproduksi yaitu pihak dari Krupuk Tuiri.

Dari kelima indikator tersebut yaitu amanah, benar, kepedulian, keadalan, dan daya tanggap. Dari hasil wawancara kepada delapan pelanggan bahwa semua sudah diterapkan oleh Krupuk Tuiri. Dari penerapan etika produksi Islam yang dilakukan Krupuk Tuiri oleh karena itu, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi Etika Produksi Islam Krupuk Tuiri Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi etika produksi Islam Krupuk Tuiri Kota Bengkulu secara umum sudah baik karena penerapan-penerapan sudah terlaksana dengan baik. Tetapi ada satu etika produksi yang belum diterapkan yairu target produksi, dalam bidang produksi maka muslim harus mempunyai target dalam setiap produksinya.

2. pImplementasi Etika Produksi Islam dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan didapat dari kepuasan didapat dari kelima indikator yaitu, amanah, benar, kepedulian, keandalan, dan daya tanggap. Kelima indikator tersebut sudah dilaksanakan dengan baik. Maka dari itu Krupuk Tuiri menarpakan etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan didalamnya.

B. Saran

1. Bagi pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu diharapkan bisa menerapkan aetika produksi Islam yang pertama yaitu target produksi dan mempertahankan penerapan etika produksi yang lain sesuai dengan ajaran Islam.

2. Bagi penulis selanjutnya dapat menjadi bahan pertimbangan atau relevansi dalam memperluas khasana ilmu pengetahuan, dan dikembangkan melaui penelitian yang lebih baik agar ditemukan peranan dalam perspektif Islam para produsen Muslim.

DAFTAR PUSTAKA

Anas, Mohamad Khoirul. "*Implementasi Etika Bisnis Islam Pada Wirausaha Home Industry* Tahu di Dus un Bulur Desa Ngreco Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri" (Skripsi-UIN Sunan Ampel Surabaya, 2015).

Aziz, Abdul. *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Bisnis Islam untuk Dunia Usaha*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Djakfar, Muhammad. *Etika Bisnis: Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi*. Jakarta: Penebar Plus, 2012.

Fauzia, Ika Yunia dan Abdul Kadir Riyadi. *Prinsip Dasar Ekonomi Islam: Perspektif Maqashid Syari'ah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015.

Irawan, Heri. *"Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Kegiatan Produksi Kue Geti UD. Primadona di Desa Jabalsari"* (Skripsi-IAIN Tulungagung, 2018).

Widyaningtyas Sistaningrum. *Manajemen Penjualan Produk*. (Yogyakarta: Kanisius,2002.

Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus*. Jakarta:P.T Gramedia Pustaka Utama.2009.

Puji Cahyo Astik, *"Pengembangan Produk Melalui Diversifikasi Dalam Upaya Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Pada Pabrik Roti Sari Asri Hadimulyo Timur Metro Pusat)"*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ,(IAIN Metro Lampung, 2017)

Hayatun Isqo, *"Pengaruh Variasi Produk Terhadap Volume Penjualan Merek Ako Pada Matahari Departemen Store Lembuswana Di Samarinda"*, (Samarinda Universitas Mulawarman,2015),

Basu Swasta dan Irawan, *"Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Kedua"* Cetakan ke dua belas, (Yogyakarta: Liberty Offiset,2008)

Idris, Hadits Ekonomi: "*Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi"* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015)

Eja Armaz Hardi, *"Etika Produksi Islami: Maslahah dan Maksimalisasi Keuntungan"* (Jurnal Nasional Studi Ekonomi Islam, 2020)

Adam Arvidsson, *"Ethics and Value in Customer Co-Production"* (Jurnal Internasional Marketing Theory, 2016)

Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung;Alfabeta,2017) 51

Departemen Agama. *"Al-Qur'an dan Terjemahannya*"(Bandung Diponegoro, 2010).

Muhammad, *"Etika Bisnia Islam",(*Yogyakarta:UPP AMP YKPN, 2004).

Fauzia Yunia dan Riyadi, Prinsip Dasar Ekonomi Islam, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2015).

Idris, *Hadist Ekonomi: Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi,* (Jakarta: Prenadamedis Group 2015).

Sari Madalela Siti, "*Pemikiran Muhammad Najatullah Siddiq tentang Etika Produksi",* Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, Riau, 2011.

Anggraini Anggi, *"Implementasi Etika Produksi Islam dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Cv. Sambal Khas Bu Ayu",*Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019.

Amir Facruzi, *"Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT.Hasjrat Abadi di Makassar",* Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar, 2012.

Yusuf Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan,* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014).

Iskandar, *Metedologi Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2008).

Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2018).

Muhammad, *Etika Bisnia Islam*, (Yogyakarta: UPP AMP YPN, 2004). 52

Basyir Azhar Ahmad, *Garis-Garis Besar Sistem Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPEF, 1987).

Mawardi, *Ekonomi Islam*, (Pekan Baru: Riau Graha UNRI Press).

Akbar Ropiq *Pemilik Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal Muhammad, 30 Juli 2021.

Febriana Alda, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 1 Agustus 2021.

Devi Hursain Saelangi, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 2 Agustus 2021.

Sinta Seftiana, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 3 Agustus 2021.

Harlando, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 4 Agustus 2021.

Yuliana A, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 5 Agustus 2021.

Kuriawa Rahmat, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 6 Agustus 2021.

Ramadhani Dwi, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 7 Agustus 2021.

Khoiriyah Rifaatul, *Pelanggan Krupuk Tuiri Kota Bengkulu*, Wawancara pada Tanggal 8 Agustus 2021.

L
A
M
P
I
R
A
N

DOKUMENTASI

Minang Entrepreneur Award (MEA) 2019
JUARA III
RP.25.000.000
Kategori Existing Business

Hurr!
Peanuts

Krupuk
Tuiri