TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP UPAYA MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI FURNITURE DI INDUSTRI "MEUBEL UD. HS" BONDOWOSO

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

IAIN JEMBER

Oleh:

Lilik Megawati
NIM. 083 122 102

Pembimbing :

MAHMUDAH, ME.I
NIP. 19750702 199803 2 002

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2017

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP UPAYA MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI FURNITURE DI INDUSTRI "MEUBEL UD. HS" BONDOWOSO

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh :

LILIK MEGAWATI
NIM. 083 122 102

Disetujui Pembimbing

MAHMUDAH, ME.I
NIP. 19750702 199803 2 002

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP UPAYA MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI FURNITURE DI INDUSTRI "MEUBEL UD. HS" BONDOWOSO

SKRIPSI

dipertahankan di hadapan dewan penguji skripsi
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Pada :

Hari :
Tanggal :

Dewan Penguji

Ketua	Sekretaris
M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I	**Nikmatul Masruroh, M.E.I**
NIP. 19760812 200601 1 015	NIP. 19820922 200901 2 005

Anggota

1. Penguji Utama : Dr. Abdul Rokhim, M.E.I. ( )
2. Penguji Pendamping : Mahmudah, M.E.I ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Abdoh, Ch.Ib, S.Ag., MM
NIP. 19710727 200212 1 003

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MOTTO

أَبِيْ سَعِيْدعَنِ النَّبِيْ صَلَى اللهُ عَلَيْهِ وَ سَلَمْ قَا لَ: التاَّ جِرُالصَّدُوقُ
الأَمِيْنُ مَعَ النَّبِيِّنَ وَالصِّدِّيْقِينَ وَالشُّهَدَاءِ. (رواه الترمذى)

Artinya : "Abu Sa'id Al-Khudri ra beliau berkata bahwa Rasul Allah SAW bersabda : Seorang pedagang yang jujur lagi terpercaya akan bersama para Nabi, orang-orang yang Shidiqun dan para Syuhada". (HR. Al-Thirmidzi).[1]

[1] Isa, Muhammad bin Surah At Tirmidzi. *Sunan At Tirmidzi* Juz II, Penterjemah: Moh Zuhri, Dipl, Tafl, dkk. (Semarang: CV Asy-Syifa'.1992)..

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk :

Kedua orang tua (Ayahanda Bambang Sutrisno dan Ibunda Sri Mulyani), yang telah mencurahkan kasih sayang yang tulus, dukungan, serta doa yang selalu mengiringi setiap langkahku.

Kakak dan adik saya serta semua keluarga tercinta terima kasih untuk doa dan dukungannya. Hidup saya terasa lengkap karena adanya kalian. Semoga kita selalu tersambung dalam doa.

Suamiku yang telah memberikan naungan kepadaku, yang tak pernah lelah memberi semangat dan dukungan,. Terima kasih banyak untuk semua pelajaran dan nasehatnya.

Anakku tersayang yang selalu memberikan senyum kebahagiaan dalam setiap langkahku dan penyemangat dalam hidupku.

Para sahabat, teman seperjuangan, teman-teman Muamalah angkatan 2012 yang selalu menemani, memberi semangat dan dukungan. Semoga kita dapat terus belajar dan berjuang.

Dosen-dosen IAIN Jember yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat.

Almamaterku IAIN Jember.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah diutus untuk menunjukkan jalan yang benar bagi seluruh insan.

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya perencanaan, pelaksanaan dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar. Seiring dengan itu, penulis berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember yang selalu memberikan segala fasilitas yang memadai selama kami menuntut ilmu di IAIN Jember;
2. Bapak Moch. Chotib, S.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember yang selalu membimbing kami dalam proses perkuliahan;
3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam;
4. Ibu Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku Ka. Prodi Ekonomi Syariah;
5. Ibu Mahmudah, ME.I selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan dan bimbingan serta meluangkan waktunya demi kelancaran penulisan skripsi ini;
6. Bapak Hasan selaku pemilik Industri Meubel UD. HS Bondowoso yang telah memberikan kesempatan untuk mengadakan penelitian.
7. Serta semua pihak yang telah ikut membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Semoga segala bantuan mereka semua mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT. Penulis menyadari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam penulisan karya ilmiah yang berupa skripsi ini, sehingga masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu saran dan kritik yang konstruktif sangat kami harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Akhir kata kami selalu berharap kepada Allah SWT atas pertolongannya. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya kepada para pembaca sekalian. Amin.

Jember, 6 Maret 2017

Penulis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRAK

Pembimbing : Mahmudah, M.E.I

Lilik Megawati, 2017, Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen Dalam Jual Beli Furniture di Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso

Dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para konsumennya. Oleh karena itu alternatif yang lebih baik adalah melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan kepercayaan konsumen yang sudah ada maupun yang baru, dengan upaya-upaya untuk meningkatkan kesetiaan konsumen

Fokus dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana upaya "Meubel UD.HS" dalam menjaga kualitas produk untuk mempertahankan kepercayaan konsumen?, (2) Bagaimana upaya "Meubel UD.HS" dalam menjaga kualitas layanan untuk mempertahankan kepercayaan konsumen? dan (3) Bagaimana pandangan etika bisnis islam terhadap upaya "Meubel UD.HS" untuk mempertahankan kepercayaan konsumen?

Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mendeskripsikan upaya "Meubel UD.HS" dalam menjaga kualitas produk untuk mempertahankan kepercayaan konsumen, (2) Untuk mendeskripsikan upaya "Meubel UD.HS" dalam menjaga kualitas layanan untuk mempertahankan kepercayaan konsumen dan (3) Untuk mendeskripsikan pandangan etika bisnis islam terhadap upaya "Meubel UD.HS" untuk mempertahankan kepercayaan konsumen.

Pendekatan yang digunakan penulis adalah pendekatan kualitatif deskriptif dan jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu mencari data secara langsung ke lapangan untuk melihat dari dekat objek yang akan diteliti. Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah : metode wawancara, observasi, dan dokumenter. Langkah-langkah dalam analisis data antra lain: Reduksi data, Penyajian data dan Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan dari skripsi ini adalah : (1) Untuk mempertahankan kepercayaan konsumen upaya yang dilakukan Industri Meubel UD. HS Bondowoso adalah menjaga kualitas produk yang dihasilkannya, di antaranya adalah fitur, mutu kinerja, mutu kesesuaian barang yang dipesan oleh pembeli, hasil produk memiliki daya tahan yang tinggi, mudah diperbaiki tatkala mengalami kerusakan serta memiliki nilai gaya yang tinggi (2) Meubel UD. HS telah berupaya menjaga kualitas layanan untuk mempertahankan kepercayaan konsumen, dimana Industri Meubel UD. HS Bondowoso selalu mengedepankan kemudahan pemesanan, pengiriman, pemasangan, pelatihan pelanggan, konsultasi pelanggan dan selalu memberikan garansi dan (3) Berdasarkan etika bisnis Islam Meubel UD. HS telah menjalankan usaha sesuai dengan etika bisnis Islam guna mempertahankan kepercayaan konsumen dengan cara memberikan produk yang baik, halal, bermanfaat, menjunjung tinggi kejujuran, amanah, keterbukaan dan keadilan, ketepatan waktu dan kualitas, pemaaf dan sabar, serta kasih dan sayang.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
MOTTO iv
PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK viii
DAFTAR ISI ix

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Fokus Penelitian 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Definisi Istilah 7
F. Sistematika Pembahasan 11

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN
A. Penelitian Terdahulu 13
B. Kajian Teori 24
1. Kualitas Produk 25
2. Kualitas Layanan 28
3. Kualitas Produk dan Layanan dalam Etika Bisnis Islam 29

BAB III METODE PENELITIAN
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 41
B. Lokasi Penelitian 42
C. Subyek Penelitian 42
D. Teknik Pengumpulan Data 44
E. Analisis Data 46

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

F. Keabsahan Data 47
G. Tahap-Tahap Penelitian 48

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS
A. Gambaran Objek Penelitian 50
B. Penyajian Data dan Analisis 52
C. Pembahasan Temuan 73

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 79
B. Saran-saran 80

DAFTAR PUSTAKA 81
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN
LAMPIRAN-LAMPIRAN
1. Matrik Penelitian
2. Jurnal Penelitian
3. Pedoman Penelitian
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian
5. Dokumenter
6. Biodata Penulis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai hamba Allah, adalah makluk sosial yang selalu ada dalam lingkungan pergaulan dengan manusia lainnya. Demikian pula dunia bisnis tidak bisa melepaskan diri dari lingkungan masyarakat. Rumah Tangga Perusahaan (RTP) sebagai suatu bentuk bagian dari bisnis berada di tengah masyarakat, dan RTP harus menjaga hubungan baik dengan lembaga, organisasi dan dengan individu-individu sebagai anggota masyarakat. Dengan relasi yang baik, terjaminlah suatu hubungan antar sesama manusia *hablum minannaas* di samping *hablum minallah*, yang akan mempunyai efek kumulatif meningkatkan ketaqwaan muslim pengelola bisnis.

Dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para konsumennya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Produk dengan mutu yang jelek, penyerahan produk yang lambat, serta pelayanan yang kurang baik bisa membuat konsumennya tidak puas, walaupun dengan tingkatan yang berbeda. Oleh karena itu alternatif yang lebih baik adalah melakukan berbagai upaya untuk

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mempertahankan kepercayaan konsumen yang sudah ada maupun yang baru, dengan upaya-upaya untuk meningkatkan kesetiaan konsumen.

Di samping itu, dalam berbisnis atau berdagang sangat memerlukan etika, karena sebagaimana kita ketahui bisnis merupakan aktivitas hubungan antara manusia dengan manusia dalam mencari profit, yang terkadang manusia memiliki sifat licik untuk dapat menghalalkan segala cara supaya mendapatkan laba sebesar-besarnya. Manusia diharapkan dapat memberikan etika yang baik dalam setiap aktivitasnya agar membuat hubungan sesama saudara tetap terjaga. Beretika yang baik dalam berdagang juga dapat memupuk kepercayaan satu sama lain antara pembeli dan penjual. Etika bisnis islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah yang selanjutnya tentu melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan.[1] Rasulullah SAW telah memberikan contoh yang baik dalam berdagang. Dalam kegiatan perdagangannya, Nabi Muhammad SAW sangat mengutamakan etika yang mulia. Kejujuran dan kepercayaan merupakan etika beliau yang paling utama ketika berdagang.[2] Beliau bersabda :

أَبِيْ سَعِيْدِعَنِ النَّبِيْ صَلَى اللهُ عَلَيْهِ وَ سَلَمْ قَا لَ: التاَّ جِرُالصَّدُوقُ الأَمِيْنُ مَعَ النَّبِيِّنَ وَالصِّدِّيْقِينَ وَالشُّهَدَاءِ. (رواه الترمذى)

[1] Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 35.
[2] Mokh. Syaiful bakhri, Abdussalam, *Sukses Berbisnis ala Rasululloh SAW*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012), 41.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

"Abu Sa'id Al-Khudri ra beliau berkata bahwa Rasul Allah SAW bersabda : Seorang pedagang yang jujur lagi terpercaya akan bersama para Nabi, orang-orang yang Shidiqun dan para Syuhada". (HR. Al-Thirmidzi).[3]

Dalam bisnis, kepercayaan konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dari pelaku bisnis. Itulah sebabnya mengapa mayoritas pelaku bisnis melakukan segala macam upaya untuk bisa membangun kepercayaan, agar bisa menjadi magnet yang bisa menjaring konsumen. Mereka berusaha melakukan berbagai macam strategi, agar konsumen mendatangi mereka dan melakukan sebuah transaksi bisnis, baik dalam skala kecil ataupun skala besar.

Pelaku usaha adalah setiap orang yang menjalankan kegiatan usaha dalam rangka menigkatkan kesejahteraan hidup. Pelaku usaha menjalankan kegiatan usahanya dalam bentuk menjual produk barang dan produk jasa apa saja sepanjang produk tersebut masih dibutuhkan dan diinginkan oleh pembeli.[4] Pengetahuan penting yang perlu diketahui oleh pelaku usaha yaitu pengetahuan tentang konsumen yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah usaha, dengan mengetahui dan memahami perilaku konsumen, niscaya akan mempermudah pelaku usaha dalam memasarkan produk-produknya.

Furniture merupakan perangkat pengisi suatu interior yang berfungsi sebagai aksesoris pelengkap ruangan. Furniture biasa disebut juga dengan

---

[3] Isa, Muhammad bin Surah At Tirmidzi. *Sunan At Tirmidzi* Juz II, Penterjemah: Moh Zuhri, Dipl, Tafl, dkk. (Semarang: CV Asy-Syifa'.1992).

[4] Mulyadi Nitisusanto, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 2.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mebel. Mebel berasal dari kata *movable*, yang artinya bisa bergerak. Bentuk furniture sangat beragam dan mencakup semua barang seperti kursi, meja, dan almari.[5] Produk furniture kini telah menjadi industri yang cukup besar dengan tingkat penyerapan tenaga kerja terdidik yang tidak sedikit. Produk furniture berkembang dengan pesat seiring dengan permintaan yang meningkat, baik desain, kontruksi, corak maupun pewarnaan.

Industri "Meubel UD.HS" merupakan perusahaan furniture yang sangat berkembang di Bondowoso yang didirikan pada tahun 1997. Dengan modal yang minim, pemilik dapat mengembangkan usahanya dengan baik. Tingkat perkembangannya dapat dilihat dengan perubahan-perubahan jumlah karyawan yang semakin banyak, dan produksi barang yang bertambah dengan seiring waktu, pewarnaan produk yang bervariasi disesuaikan dengan keinginan konsumen seperti warna putih, merah muda, biru, dan warna keemasan yang di mebel lain belum tentu menerima pesanan dengan warna yang bervariasi, serta pengiriman atau permintaan barang di "Meubel UD.HS" ini tidak hanya dalam kota dan antar kota namun pengiriman atau permintaan barang juga antar provinsi. Dalam industri "Meubel UD.HS" menyediakan bermacam-macam produk furniture diantaranya Kusen, pintu, meja, kursi, almari, tempat tidur, meja rias, dan lain-lain.[6]

Salah satu upaya dari industri "Meubel UD.HS" untuk mempertahankan kepercayaan konsumennya, yaitu dengan cara menjaga

---

[5] Http://www.andalanprimaabadi.com/articles/arti-dan-bentuk-furniture/, diakses pada 7 Januari 2016.

[6] Wawancara Dengan Bapak Hasan, Pimpinan Meubel UD.HS, Tanggal 29 Oktober 2015.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kualitas produk dan kualitas layanan.[7] Dari beberapa upaya-upaya yang diterapkan oleh industri furniture "Meubel UD.HS" sehingga dapat menjadi perusahaan yang berkembang dengan baik, menarik penulis untuk melakukan penelitian dengan judul : "Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen Dalam Jual Beli Furniture di Industri "Meubel UD.HS" Bondowoso" karena sebagaimana di ketahui bahwa bisnis merupakan aktivitas hubungan antara manusia dengan manusia yang sangat membutuhkan etika atau perilaku yang baik, baik di mata masyarakat dan baik di mata Allah SWT, yang akan membawa kesuksesan dan ketaqwaan kepada Allah swt.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, dan operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.[8] Pada fokus penelitian dicantumkan semua yang menjadi fokus permasalahan yang akan dicari jawaban-jawabannya melalui proses penelitian.

1. Bagaimana upaya "Meubel UD.HS" dalam menjaga kualitas produk untuk mempertahankan kepercayaan konsumen?
2. Bagaimana upaya "Meubel UD.HS" dalam menjaga kualitas layanan untuk mempertahankan kepercayaan konsumen?
3. Bagaimana pandangan etika bisnis Islam terhadap upaya "Meubel UD.HS" untuk mempertahankan kepercayaan konsumen?

---

[7] Wawancara Dengan Bapak Hasan, Pimpinan Meubel UD.HS, Tanggal 29 Oktober 2015

[8] Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: STAIN Jember Press 2014), 44-45.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu pada masalah-masalah yang telah dirumuskan.[9]

Tujuan penelitian yang akan digunakan sebagai batasan dan acuan dalam melakukan penelitian.

1. Untuk mendeskripsikan upaya "Meubel UD.HS" dalam menjaga kualitas produk untuk mempertahankan kepercayaan konsumen.
2. Untuk mendeskripsikan upaya "Meubel UD.HS" dalam menjaga kualitas layanan untuk mempertahankan kepercayaan konsumen.
3. Untuk mendeskripsikan pandangan etika bisnis Islam terhadap upaya "Meubel UD.HS" untuk mempertahankan kepercayaan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi, dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis.[10] Manfaat dari penelitian tinjauan etika bisnis Islam terhadap upaya mempertahankan kepercayaan konsumen dalam jual beli furniture di Industri Meubel UD.HS di Bondowoso sebagai berikut:

---

[9] Ibid., 45.
[10] Ibid., 45.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran guna memperkaya kajian ilmiah yang lebih baik lagi di bidang ekonomi khususnya hukum ekonomi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat menerapkan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah di lapangan.

b. Bagi lembaga kampus IAIN Jember

Dapat dijadikan tambahan literatur dan referensi khususnya bagi mahasiswa yang ingin mengembangkan kajiannya di bidang ilmu ekonomi.

c. Bagi Industri Meubel UD.HS

Dapat dijadikan masukan dalam meningkatkan penerapan etika bisnis Islam.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti. Adapun istilah-istilah yang akan didefinisikan sebagai berikut:

1. Etika Bisnis Islam

Sebelum kita mengetahui apa yang dimaksud etika bisnis Islam hendaknya kita ketahui apakah yang dimaksud etika. Etika adalah suatu hal yang dilakukan secara benar dan baik, tidak melakukan suatu keburukan,

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

melakukan hak kewajiban sesuai dengan moral dan melakukan segala sesuatu dengan penuh tanggung jawab.[11] Dalam Islam hal yang berkaitan dengan etika disebut akhlak yang mana bertujuan untuk mendidik moralitas manusia.

Sedangkan bisnis diartikan sebagai pertukaran barang, jasa, atau uang yang saling menguntungkan atau memberikan manfaat.[12] Jadi etika bisnis adalah ilmu yang mengatur tentang bagaimana berbuat baik dan benar dalam hal berbisnis. Dalam etika bisnis diatur bagaimana seseorang dalam melaksanakan usaha (bisnis) dan dapat menghindar hal-hal menyimpang yang bersifat merugikan orang lain.

Jika dihubungkan dengan etika bisnis Islam berarti ilmu yang mengatur hal baik dan buruk dalam konteks bisnis yang sesuai dengan ajaran-ajaran agama Islam.

2. Mempertahankan Kepercayaan Konsumen

Mempertahankan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu mengusahakan supaya tidak berubah dari keadaan semula.[13]

Kepercayaan (amanah) di dalam ayat Al-Qur'an, bercampur dengan beberapa ayat yang berhubungan dengan keimanan (amanu, aminu, amintum). Lebih lanjut lagi, ada beberapa ayat Al-Qur'an yang mengaitkan agenda kepercayaan dengan keimanan dengan kemunafikan. Kepercayaan sangat berhubungan erat dengan keimanan dan bertolak

---

[11] Veitzhal Rivai, Amiur Nuruddin, Fisar Ananda Arfa, *Islamic Business And Economic Ethics*, (Jakarta: PT Bumi Aksara 2012), 2-3.
[12] Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group 2013), 3.
[13] Http://kamus.cektkp.com/mempertahankan/, diakses pada 17 Desember 2015.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

belakang dengan kemunafikan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan mempunyai dimensi yang sangat luas sekali. Ketika kepercayaan memasuki dimensi keimanan seseorang dengan Rabbnya, maka manifestasi dari kepercayaan tersebut adalah ketundukan kepada sang pencipta, dengan beriman dan menjalankan segala perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya.[14] Kepercayaan dalam dunia bisnis adalah keyakinan bahwa orang lain tempat kita bergantung akan memenuhi harapan-harapan kita.

Konsumen adalah pemakai, penikmat, pemanfaat, pemakan, peminum, penerima, pendengar, pemirsa.[15] Menurut pengertian Pasal 1 angka 2 UU PK (Undang – Undang Perlindungan Konsumen) adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik dalam kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.[16]

Jadi, Mempertahankan kepercayaan konsumen adalah suatu upaya untuk mempertahankan keyakinan konsumen bahwa penjual tempat kita bergantung akan memenuhi harapan-harapan kita.

3. Jual beli furniture

Menurut etimologi jual-beli diartikan sebagai pertukaran sesuatu dengan sesuatu (yang lain).[17] Adapun secara terminologi fiqh jual beli disebut dengan *al-ba'i* yang berarti menjual, mengganti, dan menukar

---

[14] Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam*, 19.
[15] Mulyadi Nitisusanto, *Perilaku Konsumen*, 24.
[16] Http://definisipengertian.com/2012/pengertian-definisi-konsumen-menurut-para-ahli/, diakses pada 17 Desember 2015.
[17] Rachmat Syarfei, *Fiqih Muamalah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2001), 73.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

sesuatu dengan sesuatu yang lain. Menurut Hanafiah pengertian jual beli (*al ba'i*) secara definitif yaitu tukar-menukar harta benda atau sesuatu yang diinginkan dengan sesuatu yang sepadan melalui cara tertentu yang bermanfaat. Menurut Malikiyah, Syafi'iyah, dan Hanabilah, bahwa jual beli *(al-ba'i)* yaitu tukar menukar harta dengan harta pula dalam bentuk pemindahan milik dan kepemilikan. Dan Menurut Pasal 20 ayat 2 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *ba'i* adalah jual beli antara benda dan benda, atau pertukaran antara benda dengan uang.[18]

Furniture merupakan perangkat pengisi suatu interior yang berfungsi sebagai aksesoris pelengkap ruangan. Furniture biasa disebut juga dengan mebel. Mebel berasal dari kata *movable*, yang artinya bisa bergerak. Bentuk Furniture sangat beragam dan mencakup semua barang seperti kursi, meja, dan almari. Biasanya bahan mebel terbuat dari kayu, papan,dan lain-lain.[19]

Jadi jual beli Furniture yaitu pertukaran antara benda-benda Furniture dengan uang atau dengan sesuatu yang sepadan melalui cara tertentu yang bermanfaat.

Maka dari penjelasan definisi di atas penulis menyimpulkan bahwa etika bisnis Islam terhadap upaya mempertahankan kepercayaan konsumen dalam jual beli Furniture yaitu dalam hal perdagangan, sebagai upaya untuk mempertahankan keyakinan atau kepercayaan konsumen

---

[18] Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah : Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana-Prenada Media Group, 2012), 101.

[19] Http://www.andalanprimaabadi.com/articles/arti-dan-bentuk-furniture/, diakses pada 7 Januari 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dalam hal jual beli, penjual harus dapat memenuhi harapan-harapan konsumen, dengan cara moral yang baik sesuai ajaran-ajaran Islam dan tidak merugikan orang lain atau konsumen.

F. Sistematika Pembahasan

Pada bagian sistematika pembahasan ini dimaksudkan untuk menunjukkan cara pengorganisasian atau garis-garis besar dalam penelitian ini sehingga akan lebih memudahkan dalam meninjau dan menanggapi isinya. Masing-masing Bab disusun dan dirumuskan dalam sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi.

Bab II: Kerangka teoritik, pada Bab ini dikemukakan tentang dasar-dasar pandangan dari teori yang diperoleh melalui kepustakaan yang memiliki relevansi dengan permasalahan judul skripsi yang akan diteliti. Fungsi dari bab ini adalah sebagai landasan teori pada bab berikutnya guna menganalisa data yang diperoleh dari penelitian.

Bab III: Bab ini menjelaskan tentang metode dan prosedur penelitian yang akan diteliti. Pada Bab ini terdapat pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, serta tahap-tahap penelitian.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Bab IV: Bab ini menjelaskan mengenai gambaran data yang lengkap untuk menjawab persoalan yang menjadi pokok masalah di penelitian ini, kemudian hasil dan data tersebut dianalisis menurut perspektif etika bisnis islam.

Bab V: Bab ini berisi penutup, meliputi kesimpulan dan saran.

Sebagai akhir dari skripsi diberikan daftar pustaka, sebagai rujukan refrensi atas teori-teori yang telah diambil oleh peneliti.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB II

KAJIAN KEPUSATAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Skripsi yang disusun oleh Sigit Damayanto jurusan Muamalah, dengan judul Tinjauan Hukum Islam terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen dalam Jual Beli Furniture (Studi di Industri Furniture "Gubug Kreatif" di dusun Babadan Banguntapan Bantul),[20] menggunakan metodologi Kualitatif. Dalam skripsinya mengungkapkan jual beli sesuai dengan syariat Islam adalah sah dan tidak terlarang. Dalam jual beli, Kemaslahatan perlu dijadikan bahan pemikiran karena apapun tindakannya harus memberikan maslahat, sehingga tercipta perekonomian yang sehat dalam masyarakat. Berbeda dengan penelitian tersebut, yang mana penerapannya ditinjau dari hukum Islam, sedangkan peneliti di sini lebih memfokuskan pada penerapan etika bisnis Islam.

Skripsi yang disusun oleh Jajang Amiroso yang berjudul " Model Ekspetasi Biaya Garansi Produk untuk Kebijakan *Nonrenewing Free Replacement Warranti dengan Pendekatan Dua Dimensi"*[21] memaparkan bahwa setiap perusahaan harus mempunyai strategi untuk mendapatkan dan mempertahankan loyalitas konsumen melalui tawaran yang menarik. Strategi

---

[20] Sigit Damayanto, *" Tinjauan Hukum Islam terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen dalam Jual Beli Furniture (Studi di Industri Furniture Gubuig Kreatif di Dusun Babadan Banguntapan Bantu)"*, Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (2010).

[21] Jajang Amiroso,*"Model Ekspetasi Biaya Garansi Produk untuk Kebijakan Nonrenewing Free Replacement Warranti dengan Pendekatan Dua Dimensi"* Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta (2009).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

tersebut dapat berupa penawaran garansi (*warranty*), untuk pembelian jenis tertentu. Berbeda dengan penelitian tersebut, yang mana strategi yang dilakukan menggunakan penawaran garansi, sedangkan peneliti disini mengungkapkan strategi atau upaya-upaya yang bukan hanya memberikan garansi tetapi juga penawaran-penawaran yang lain dengan menerapkan etika bisnis Islam.

Skripsi yang disusun oleh R.Jauhar yang berjudul " Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli HP *Second* di Desa Segoroyoso Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul"[22] memaparkan bagaimana hak dan kewajiban perlindungan konsumen dalam jual beli HP *second* di Desa Segoroyoso dan mengenai praktek jual beli HP *second* serta perlindungan konsumen apakah telah sesuai dengan hukum Islam. Berbeda dengan penelitian tersebut, yang mana penerapannya ditinjau dari hukum Islam dan membahas tentang perlindungan konsumen, sedangkan fokus peneliti kali ini pada penerapan etika bisnis Islam dalam mempertahankan kepercayaan konsumen.

Skripsi yang disusun oleh Siti Fadhilah Jurusan Muamalah dengan judul " Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli (Studi Jual Beli Salak Pondoh di Turi Sleman"[23] mengungkapkan jual beli sesuai syariat Islam adalah jual beli yang tidak mengandung unsur penipuan, kekerasan,

---

[22] R.Jauhar yang berjudul *" Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli HP Second di Desa Segoroyoso Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul"*, Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga(2006).

[23] Siti Fadhilah yang *berjudul " Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli (Studi Jual Beli Salak Pondoh di Turi Sleman"*, (Yogyakarta:Skripsi Mahasiswa Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga,1999).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kesamaran dan riba, juga hal lain yang dapat mengakibatkan kerugian dan penyesalan pada pihak lain. Dengan demikian halalnya jual beli dengan pertukaran atau perdagangan harta harus didasarkan atas keseimbangan dan kesesuaian dalam perjanjian jual beli antara apa yang diberikan oleh penjual dengan yang diserahkan oleh pembeli sehingga tercipta rasa rela antara apa yang mereka berikan. Berbeda dengan penelitian tersebut, yang mana penerapannya ditinjau dari hukum Islam dan membahas tentang jual beli salak pondoh, sedangkan fokus peneliti ditinjau dari etika bisnis Islam dalam mempertahankan kepercayaan konsumen dalam Jual beli Furniture.

Skripsi yang disusun oleh Eri Herzegovina Fansuri Fakultas Syariah dan Hukum, yang berjudul "Etika Bisnis Masyarakat Muslim Dalam Berdagang (Studi pengawasan Aktifitas Ekonomi Di Lingkungan Lembaga Pendidikan Pesantren Asshiddiqiyah Pusat)".[24] Dalam skripsinya menjelaskan apakah para pedagang dilingkungan Pesantren Assiddiqiyah sudah melakukan etika bisnis sesuai dengan syariat Islam dan apakah pihak pesantren melakukan pengawasan terrhadap kegiatan bisnis. Berbeda dengan penelitian tersebut, yang memfokuskan pada etika bisnis masyarakat muslim dalam penjualan produknya, seperti baik dan buruknya produk yang dijual, kehalalannya, serta keuntungan yang di ambil bersifat riba atau tidak. Sedangkan peneliti di sini penerapan Etika Bisnis Islamnya meliputi baik dan buruk, halal, bermanfaat, jujur, amanah, keterbukaan dan keadilan, ketepatan waktu dan kualitas, pemaaf dan sabar, serta kasih dan sayang.

[24] Eri Herzegovina Fansuri, yang berjudul *"Etika Bisnis Masyarakat Muslim Dalam Berdagang (Studi pengawasan Aktifitas Ekonomi Di Lingkungan Lembaga Pendidikan Pesantren Asshiddiqiyah Pusat)"*, (Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, 2014)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Skripsi yang disusun oleh Rahmawati Jurusan Ekonomi Islam, yang berjudul "Penerapan Etika Bisnis Dalam Melakukan Transaksi Penjualan Di Pasar Tradisional Kecamatan Marpoyan Damai Di Pekanbaru Menurut Etika Ekonomi Islam".[25] Pelaksanaan transaksi jual-beli di pasar Tradisional Kecamatan Marpoyan Damai telah dijalanklan dengan baik dan terlihat dari dua variabel yang digunakan yaitu sikap keimanan dan kebiasaan yang dominan menunjukkan setuju dengan setiap persyaratan yang diberikan. Hal ini menunjukan bahwa Etika Bisnis Dalam Transaksi Penjualan yang selama ini diterapkan oleh para pedagang di dapat dari warisan secara turun-temurun dari orang tua. Adapun perbedaannya, pada penelitian diatas memfokuskan pada etika jual-beli apakah telah diterapkan dalam transaksi penjual/ para pedagang di pasar Tradisional tersebut. Sedangkan peneliti di sini lebih menekankan pada upaya yang dilakukan Meubel UD.HS dalam menjaga kualitas prodak dan kualitas layanan yang selanjutnya ditinjau dari segi Etika Bisnis Islam.

Skripsi yang disusun oleh Sidqi Amalia Izzati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang berjudul " Penerapan Etika Bisnis Islam Di Boombu Hot Resto Tegal".[26] Etika Bisnis Islam yang diterapkan oleh Boombu Hot Resto diantaranya siddiq yang tercermin dari tidak melipatgandakan harga dalam jual beli, jujur dalam takaran dan produk yang dijual tidak termasuk produk

---

[25] Rahmawati, yang berjudul *"Penerapan Etika Bisnis Dalam Melakukan Transaksi Penjualan Di Pasar Tradisional Kecamatan Marpoyan Damai Di Pekanbaru Menurut Etika Ekonomi Islam"* , (Riau : Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Sultan Syarif Kasim, 2011).

[26] Sidqi Amalia Izzati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang berjudul *" Penerapan Etika Bisnis Islam Di Boombu Hot Resto Tegal"*, (Semarang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo, 2015).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang dilarang dalam Islam. Sifat Amanah, Tabligh dan Fathonah juga diterapkan oleh Boombu Hot Resto. Adapun perbedaannya, pada penelitian diatas yaitu lokasi penelitian dan penerapan etika bisnis islamnya yang meliputi siddiq, amanah, tabligh dan fathonah. Sedangkan peneliti di sini penerapan Etika Bisnis Islamnya meliputi baik dan buruk, halal, bermanfaat, jujur, amanah, keterbukaan dan keadilan, ketepatan waktu dan kualitas, pemaaf dan sabar, serta kasih dan sayang.

Skripsi yang disusun oleh Iqom Mukhiqom (2014) dengan judul "Konsep Pasar Tradisional Menurut Islam (Studi terhadap Implementasi Pasar Tradisional Syariah az-Zaitun 1 Surabaya Perspektif Hukum Islam)" Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga.[27] Penelitian ini memfokuskan pembahasan pada karakteristik dan implementasi pasar syariah az-Zaitun 1 yang ditinjau dari hukum Islam. Hasil dari penelitian ini adalah eksistensi pasar syariah az-Zaitun 1 Surabaya sangat terganggu dengan adanya *illegal economy activity* yaitu berupa pasar ilegal yang berada di sepanjang jalan Kutisari Selatan Indah XIII. Keberadaan pasar tersebut mengganggu kebersihan lingkungan pasar syariah az-Zaitun 1 Surabaya akibatnya pasar menjadi kumuh, para pedagang pasar ilegal kurang peduli terhadap lingkungan. Implementasi prinsip-prinsip syariah sebagian besar telah terealisasikan dengan baik, namun lembaga *hisbah* yang secara khusus bertugas untuk mengawasi langsung implementasi prinsip syariah belum terbentuk, sehingga hal tersebut berdampak pada kurang

[27] Iqom Mukhiqom, *Konsep Pasar Tradisional Menurut Islam (Studi terhadap Implementasi Pasar Tradisional Syariah az-Zaitun 1 Surabaya Perspektif Hukum Islam)* (Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2014).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

optimalnya implementasi prinsip-prinsip syariah di pasar syariah az-Zaitun 1 Surabaya. Adapun perbedaannya penelitian di atas lebih memfokuskan pada karakteristik dan implementasi pasar syariah az-Zaitun 1 yang ditinjau dari hukum Islam, sedangkan peneliti kali ini memfokuskan pada etika bisnis Islam yang diterapkan penjual yang meliputi meliputi baik dan buruk, halal, bermanfaat, jujur, amanah, keterbukaan dan keadilan, ketepatan waktu dan kualitas, pemaaf dan sabar, serta kasih dan sayang guna untuk mempertahankan kepercayaan konsumen.

Skripsi yang disusun oleh Hefy Risada (2011) dengan judul "Implementasi Sifat *Tabligh* pada *Stockholder* dan *Stakeholder* Pasar Syariah az-Zaitun 1 di Surabaya", Universitas Airlangga.[28] Penelitian ini memfokuskan pembahasan pada sifat *tabligh*. *Tabligh* artinya komunikatif dan argumentatif, dimana seseorang akan menyampaikan informasi dengan benar disertai tutur kata yang tepat (*bi alhikmah*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar informan telah mengimplementasikan sifat *tabligh* dengan baik pada operasional pasar syariah az-Zaitun 1 di Surabaya sebagai saluran distribusi. Implementasi sifat *tabligh* dilakukan dengan cara empati, proaktif, bijaksana, melayani, informasi, menjalin hubungan, teladan, komunikatif, tegas, serta meyakinkan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian di atas adalah sama-sama membahas bagaimana menjadi penjual yang baik menurut Islam. Perbedaannya adalah penelitian di atas lebih memfokuskan pada implementasi sifat Tabligh, sedangkan peneliti kali ini

[28] Hefy Risada, *Implementasi Sifat Tabligh pada Stockholder dan Stakeholder Pasar Syariah az-Zaitun 1 di Surabaya* (Surabaya: Universitas Airlangga, 2011).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

lebih memfokuskan pada penerapan etika bisnis Islam dalam jual beli furniture.

Skripsi yang disusun oleh Ahmad Dahlan yang berjudul "Penerapan Etika Jual Beli Dalam Islam Di Pasar Tradisional Air Tiris".[29] Penelitian ini memfokuskan penerapan etika bisnis Islam dalam Jual beli di pasar tradisional Air Tiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika jual beli di pasar tradisional Air tiris belum terlaksana secara keseluruhan karena dilatarbelakangi tidak adanya pengawasan terhadap pelanggaran etika, sehingga pedagang dalam mengejar keuntungan kurang memperhatikan etika jual beli. Persamaan penelitian ini dengan penelitian di atas adalah sama-sama menggunakan penerapan Etika Bisnis Islam dalam transaksi jual beli. Perbedaannya adalah pada lokasi penelitian dan penelitian di atas memfokuskan pada transaksi jual beli menurut etika bisnis islam, sedangkan peneliti di sini lebih memfokuskan pada upaya yang dilakukkan" Meubel UD.HS" dalam menjaga kualitas produk dan layanan, dan selanjutnya kualitas produk dan layanan di tinjau melalui Etika Bisnis Islam.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Tinjauan Hukum Islam terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan	Sama-sama membahas tentang upaya untuk mempertahankan kepercayaan	Penelitian di samping penerapannya ditinjau dari hukum Islam. Sedangkan peneliti di sini lebih memfokuskan

[29] Ahmad Dahlan yang berjudul *"Penerapan Etika Jual Beli Dalam Islam Di Pasar Tradisional Air Tiris"*, (Riau : Program PascaSarjana UIN Sultan Syarif Karim, 2012).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

	Konsumen dalam Jual Beli Furniture (Studi di Industri Furniture "Gubug Kreatif" di dusun Babadan Banguntapan Bantul)	konsumennya.	pada penerapan etika bisnis Islam.
2	Model Ekspetasi Biaya Garansi Produk untuk Kebijakan *Nonrenewing Free Replacement Warranti dengan Pendekatan Dua Dimensi*	Dalam penelitian ini sama-sama ingin mempertahankan kepercayaan konsumen namun dengan strategi yang berbeda. Strategi	Penelitian disamping memfokuskan pada strategi yang dilakukan menggunakan penawaran garansi, sedangkan peneliti disini mengungkapkan strategi atau upaya-upaya yang bukan hanya memberikan garansi tetapi juga penawaran-penawaran yang lain dengan menerapkan etika bisnis islam.
3	Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli HP Second di Desa Segoroyoso Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul	Dalam penelitian ini sama-sama tentang perdagangan dan memberikan kualitas terbaik bagi konsumen.	Penelitian disamping penerapannya di tinjau dari hukum islam dan membahas tentang perlindungan konsumen, sedangkan fokus peneliti kali ini pada penerapan etika bisnis islam dalam mempertahankan kepercayaan konsumen.
4	Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli (Studi Jual Beli Salak Pondoh di Turi Sleman)	Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang jual beli yang bersifat baik dan halal.	Penelitian disamping penerapannya di tinjau dari hukum islam dan membahas tentang jual beli salak pondoh, sedangkan fokus

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

			peneliti ditinjau dari etika bisnis islam dalam mempertahankan kepercayaan konsumen dalam jual beli furniture.
5	Etika Bisnis Masyarakat Muslim Dalam Berdagang (Studi pengawasan Aktifitas Ekonomi Di Lingkungan Lembaga Pendidikan Pesantren Asshiddiqiyah Pusat)	Dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang Etika dalam berbisnis yang secara Islam.	Dalam penelitian disamping lebih memfokuskan pada etika bisnis masyarakat muslim dalam penjualan produknya, seperti baik dan buruknya produk yang dijual, kehalalannya, serta keuntungan yang di ambil bersifat riba atau tidak. Sedangkan peneliti di di sini penerapan Etika Bisnis Islamnya meliputi baik dan buruk, halal, bermanfaat, jujur, amanah, keterbukaan dan keadilan, ketepatan waktu dan kualitas, pemaaf dan sabar, serta kasih dan sayang.
6	Penerapan Etika Bisnis Dalam Melakukan Transaksi Penjualan Di Pasar Tradisional Kecamatan Marpoyan Damai Di Pekanbaru Menurut Etika Ekonomi Islam	Dalam Penelitian ini sama-sama bembahas tentang Etika Bisnis dalam berdagang.	Adapun perbedaannya, pada penelitian disamping memfokuskan pada etika jual-beli apakah telah diterapkan dalam transaksi penjual/ para pedagang di pasar Tradisional tersebut. Sedangkan peneliti di sini lebih menekankan pada upaya yang

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

			dilakukan Meubel UD.HS dalam menjaga kualitas prodak dan kualitas layanan yang selanjutnya ditinjau dari segi Etika Bisnis Islam.
7	Penerapan Etika Bisnis Islam Di Boombu Hot Resto Tegal	Dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang Etika Bisnis Islam dalam jual beli.	Adapun perbedaannya, pada penelitian disamping yaitu lokasi penelitian dan penerapan etika bisnis islamnya yang meliputi siddiq, amanah, tabligh dan fathonah. Sedangkan peneliti di sini penerapan Etika Bisnis Islamnya meliputi baik dan buruk, halal, bermanfaat, jujur, amanah, keterbukaan dan keadilan, ketepatan waktu dan kualitas, pemaaf dan sabar, serta kasih dan sayang.
8	Konsep Pasar Tradisional Menurut Islam (Studi terhadap Implementasi Pasar Tradisional Syariah az-Zaitun 1 Surabaya Perspektif	Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang jual beli yang bersifat baik menurut syariat Islam	Perbedaannya penelitian di atas lebih memfokuskan pada karakteristik dan implementasi pasar syariah az-Zaitun 1 yang ditinjau dari hukum Islam,

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

	Hukum Islam)		sedangkan peneliti kali ini memfokuskan pada etika bisnis Islam yang diterapkan penjual yang meliputi meliputi baik dan buruk, halal, bermanfaat, jujur, amanah, keterbukaan dan keadilan, ketepatan waktu dan kualitas, pemaaf dan sabar, serta kasih dan sayang guna untuk mempertahankan kepercayaan konsumen.
9	Implementasi Sifat *Tabligh* pada *Stockholder* dan *Stakeholder* Pasar Syariah az-Zaitun 1 di Surabaya	Persamaan penelitian ini dengan penelitian di samping adalah sama-sama membahas bagaimana menjadi penjual yang baik menurut Islam	Perbedaannya adalah penelitian di atas lebih memfokuskan pada implementasi sifat Tabligh, sedangkan peneliti kali ini lebih memfokuskan pada penerapan etika bisnis Islam dalam jual beli furniture.
10	Penerapan Etika Jual Beli Dalam Islam Di Pasar Tradisional Air Tiris	Penelitian ini dengan penelitian di samping adalah sama-sama menggunakan penerapan Etika Bisnis Islam dalam transaksi jual beli	Perbedaannya adalah pada lokasi penelitian dan penelitian di samping memfokuskan pada transaksi jual beli menurut etika bisnis islam, sedangkan peneliti di sini lebih memfokuskan pada upaya yang dilakukkan" Meubel UD.HS" dalam menjaga kualitas produk dan layanan,

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

			dan selanjutnya kualitas produk dan layanan di tinjau melalui Etika Bisnis Islam.

Dari beberapa kajian dan penelitian yang menjadi telaah pustaka dalam penyusunan penelitian ini, bagi penyusun penelitian ini menjadi lain karena pembahasan yang akan dilakukan menitikberatkan pada tinjauan etika bisnis Islam terhadap upaya mempertahankan kepercayaan konsumen dalam jual beli dan subjek serta lokasi penelitian yang menjadi tolak ukur perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

B. Kajian Teoritik

Dalam aktifitas jual beli adanya barang yang dijual harus bebas dari cacat, yang artinya barang yang dijual harus berkualitas.Selain produk, pelayanan kepada pembeli sangat berpengaruh, Kualitas layanan yang mudah dan baik akan meningkatkan jumlah pembeli.

Etika bisnis Islam juga memegang peranan penting dalam kegiatan jual beli. Karena dalam berbisnis harus ada etika yang mengatur di dalamnya. Dalam nilai etika berbisnis Islam kita akan mengetahui hal-hal yang baik dan buruk dalam berdagang. Yang selanjutnya tentu melakukan hal yang baik berkenaan dengan produk dan layanan terhadap pembeli.

Penjabaran lebih luas tentang kualitas produk, kualitas layanan, dan Kualitas produk dan layanan dalam etika bisnis Islam, sebagai berikut :

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Kualitas Produk

Dalam mempertahankan kepercayaan konsumen, produk yang ditawarkan perusahaan harus berkualitas. Secara sederhana , kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat.[30] Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran, atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur). Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan.[31]Produk yang yang dimaksud disini adalah produk berupa barang tahan lama *(durable goods)*. Barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya tetap bertahan walaupun sudah digunakan berkali-kali: lemari es, peralatan mesin, pakaian.[32]

Produk dapat didiferensiasi berdasarkan[33] :

a. Fitur, sebagian besar produk dapat ditawarkan dengan fitur yang berbeda-beda yang melengkapi fungsi dasar produk. Sebuah perusahaan dapat mengidentifikasi dan menyeleksi fitur baru yang tepat dengan mensurvei pembeli saat ini dan kemudian menghitung nilai pelanggan dibandingkan dengan biaya perusahaan untuk masing-masing fitur potensial. Perusahaan juga perlu mempertimbangkan berapa banyak orang yang menginginkan tiap fitur, berapa waktu yang diperlukan untuk memperkenalkan tiap fitur, apakah pesaing mudah

---

[30] Fandi Tjiptono,Gregorius Chandra, Dedi Adrika, *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2008), 67.

[31] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi kedua belas jilid dua, (Indonesia: PT INDEKS 2008),4.

[32] Ibid, 6.

[33] Ibid, 9.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

meniru fitur itu. Perusahaan juga harus berpikir tentang paket fitur. Tiap-tiap perusahaan harus memutuskan apakah akan menawarkan fitur khusus yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dengan biaya yang lebih tinggi atau sedikit paket standart dengan biaya yang lebih murah.

b. Mutu kinerja, Sebagian besar produk dibangun menurut salah satu dari empat level kinerja: rendah, rata-rata, tinggi, dan unggul. Mutu kinerja adalah level berlakunya karakteristik dasar produk. Perusahaan tidak harus merancang satu level kinerja setinggi mungkin, perusahaan manufaktur harus merancang satu level kinerja yang sesuai dengan pasar sasaran dan level kinerja pesaing. Perusahaan harus juga merancang mutu kinerja sepanjang waktu. Teru-menerus memperbaiki produk dapat menghasilkan pendapatan dan pangsa pasar yang besar. Mutu telah menjadi parameter yang penting untuk diferensiasi ketika perusahaan mengadopsi model yang bernilai dan menyediakan mutu yang lebih tinggi dengan uang yang lebih sedikit. Cataloger J Crew menaikkan harga barang dagangannya ketika ia menaikkan mutu menjadi lebih tinggi.

c. Mutu kesesuaian, pembeli mengharapkan produk memiliki mutu kesesuaian *(conformance quality)* adalah tingkat kesesuaian dan pemenuhan semua unit yang diproduksi terhadap spesifikasi sasaran yang dijanjikan. Masalah yang terkait dengan mutu kesesuaian yang

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

rendah adalah bahwa produk itu akan mengecewakan beberapa pembeli.

d. Daya tahan *(durability)*, ukuran usia yang diharapkan atas beroperasinya produk dalam kondisi normal dan berat, merupakan atribut yang berharga untuk produk-produk tertentu. Pembeli biasanya akan membayar lebih untuk mendapatkan kendaraan dan keperluaan dapur yang mempunyai reputasi tinggi karena tahan lama. Akan tetapi, kaidah itu tunduk pada beberapa persyaratan. Harga tambahan itu tidak boleh berlebihan.

e. Mudah diperbaiki, pembeli memilih produk yang mudah diperbaiki. Kemudahan diperbaiki adalah ukuran kemudahan untuk memperbaiki produk ketika produk itu rusak atau gagal. Sifat mudah diperbaiki yang ideal adalah jika pemakai dapat membetulkan sendiri produk itu dengan biaya atau waktu yang relatif kecil. Beberapa produk menyertakan fitur diagnostik yang memungkinkan petugas servis memperbaiki masalah tertentu melalui telepon atau memberi saran pemakai mengenai cara memperbaikinya.

f. Gaya *(style)*, menggambarkan penampilan dan perasaan yang ditimbulkan oleh produk itu bagi pembeli. Gaya memiliki keunggulan karena menciptakan kekhasan yang sulit ditiru. Sisi negatifnya, gaya yang kuat tidak selalu berarti kinerjanya tinggi. Mobil dapat kelihatan sangat sensasional, tetapi menghabiskan banyak waktu di bengkel reparasi.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi pengembangan diferensiasi, positioning dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa.[34]Kunci keberhasilan dalam persaingan sering terletak pada pelayanan yang menambah nilai serta perbaikan mutu produk fisik itu.Pembeda utama layanan adalah pemesanan, pengiriman, pemasangan, pelatihan konsumen, konsultasi konsumen, serta garansi.

Layanan dapat didiferensiasi berdasarkan[35] :

a. Kemudahan pemesanan *(ordering ease)*, mengacu pada seberapa mudah pelanggan dapat melakukan pemesanan ke perusahaan. Para konsumen sekarang bahkan mampu memesan dan menerima bahan makanan tanpa pergi ke supermarket.
b. Pengiriman *(delivery)*, mengacu pada seberapa baik produk atau jasa diserahkan kepada pelanggan. Penyerahan itu mencakup kecepatan, ketepatan, dan perhatian selama proses pengiriman.
c. Pemasangan *(installation)*, mengacu pada pekerjaan yang dilakukan untuk membuat produk tertentu beroprasi di lokasi yang direncanakan. Pembeli alat berat mengharapkan pelayanan pemasangan yang baik. Diferensiasi pada titik itu di jaringan konsumsi adalah sangat penting bagi perusahaan yang produk-produknya rumit.

[34]Fandi Tjiptono,Gregorius Chandra, Dedi Adrika, *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2008), 70.
[35]Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 12-14.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

d. Pelatihan pelanggan *(costumer training)*, mengacu pada pelatihan para pegawai atau pelanggan untuk menggunakan peralatan dari pemilik atau penjual secara tepat dan efisien.

e. Konsultasi pelanggan *(costumer consulting)*, mengacu pada pelayanan data, sistem informasi, dan saran yang diberikan penjual kepada pembeli.

f. Garansi *(warranty)*, yaitu surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu.[36]

3. Kualitas Produk dan Layanan dalam Etika Bisnis Islam

Etika adalah cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas.Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar-salah, baik buruk, dan tanggung jawab.Etika adalah ilmu yang berkenaan tentang yang buruk dan tentang hak kewajiban moral.Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa etika adalah suatu hal yang dilakukan secara benar dan baik, tidak melakukan suatu keburukan, melakukan hak kewajiban sesuai dengan moral dan melakukan segala sesuatu dengan penuh tanggung jawab.[37]

Bisnis dapat dipahami sebagai suatu kegiatan usaha individu (*privat*) yang terorganisasi atau melembaga, untuk menghasilkan dan menjual barang atau jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi

[36]Http://id.m.wikipedia.org/wiki/Garansi, diakses pada 17 Desember 2015.
[37]Veitzhal Rivai, dkk, *Islamic Business And Economic Ethics*, 2-3.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kebutuhan masyarakat.[38]Bisnis dilakukan dengan tujuan yang berbeda diantaranya yakni mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, pertumbuhan sosial dan tanggung jawab sosial.

Etika bisnis merupakan studi yang dikhususkan mengenai moral yang baik dan buruk. Studi ini berkonsentrasi pada standar moral, sebagaimana diterapkan dalam kebijakan, institusi, dan perilaku bisnis. Standar etika bisnis tersebut diterapkan ke dalam sistem dan organisasi yang digunakan masyarakat modern untuk memproduksi dan mendistribusikan barang dan jasa dan diterapkan kepada orang-orang yang ada di dalam organisasi.[39]

Munculnya wacana pemikiran etika bisnis, didorong oleh realitas bisnis yang mengabaikan nilai-nilai moralitas.[40] Bagi sebagian pihak, bisnis diartikan sebagai ajang mencari laba sebesar-besarnya karena itu terkadang sebagian orang dapat menghalalkan segala cara untuk itu. Konsekuensinya dalam pandangan ini aspek moral tidak bisa dipakai dalam berbisnis. Aspek moralitas dalam persaingan bisnis, dianggap akan menghalangi kesuksesannya.

Sementara itu, pemikiran etika bisnis Islam muncul kepermukaan, dengan landasan bahwa Islam adalah agama yang sempurna.Ia merupakan kumpulan aturan-aturan ajaran (doktrin) dan nilai-nilai yang dapat menghantarkan manusia dalam kehidupannya menuju tujuan kebahagiaan

[38]Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam*, 3.
[39]Veitzhal Rivai dkk, *Islamic Business andEconomic Ethics*, 4.
[40]Muhammad, Lukman Fauroni, *Visi Al-Qur'an Tentang Etika dan Bisnis* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), 1.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

hidup baik dunia maupun akhirat. Namun dalam perkembangannya, etika bisnis Islam tidak sedikit di pahami, misalnya keharaman jual beli *gharar*, menimbun, mengurangi timbangan dan lain-lain.Dengan kondisi demikian, maka pengembangan etika bisnis Islam yang mengedepankan etika sebagai landasan filosofinya merupakan agenda yang signifikan untuk dikembangkan.[41]

Islam mewajibkan setiap muslim (khususnya) mempunyai tanggungan untuk bekerja (berbisnis). Allah melapangkan bumi dan seisinya dengan berbagai fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh manusia untuk mencari rezeki. Allah berfirman dalam surat Al-Mulk ayat 15:

هُوَ ٱلَّذِى جَعَلَ لَكُمُ ٱلْأَرْضَ ذَلُولاً فَٱمْشُواْ فِى مَنَاكِبِهَا وَكُلُواْ مِن رِّزْقِهِۦ ۖ وَإِلَيْهِ ٱلنُّشُورُ ﴿١٥﴾

Artinya: "Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, Maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezki-Nya. dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan" (QS. Al-Mulk:15)[42]

Pelaksanaan bisnis harus tetap berpegang pada ketentuan syariat (aturan-aturan dalam al-Qur'an dan al-Hadis). Dengan kata lain, syariat merupakan nilai utama menjadi payung strategis maupun taktis bagi pelaku kegiatan ekonomi.Perlu dingat juga Rasulullah SAW sendiri adalah seorang pedagang dengan reputasi internasional yang disegani, yang mendasarkan bangunan bisnisnya pada nilai-nilai Ilahi (transenden).

[41]Muhammad, Lukman Fauroni, *Visi Al-Qur'an Tentang Etika dan Bisnis*, 3.
[42]Al-Qur'an, 67:15.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Ada beberapa prinsip etika bisnis Islam yang di bahas oleh peneliti, antara lain:

a. Kualitas Produk dalam Etika Bisnis Islam

1) Baik dan Buruk, yaitu mengacu pada produk yang kita jual atau pasarkan benar di mata Allah swt. Misalkan produk yang baik adalah jual beli sepeda motor, jual beli Furniture, jual beli makanan yang dalam tanda kutip halal dan membawa manfaat. Sedangkan produk yang buruk untuk diperjual belikan adalah jual beli seks, barang najis seperti anjing dan canthuk.[43] Sebagaimana firman Allah SWT:

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ كُلُوا۟ مِن طَيِّبَـٰتِ مَا رَزَقْنَـٰكُمْ وَٱشْكُرُوا۟ لِلَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ ﴿١٧٢﴾

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, makanlah di antara rezki yang baik-baik yang Kami berikan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar-benar kepada-Nya kamu menyembah."[44]

2) Halal, yaitu mengacu pada produk yang yang kita jual itu halal atau haram, baik cara memperolehnya dan pendayagunaannya.[45] Allah Berfirman:

وَأَلْقَىٰ فِى ٱلْأَرْضِ رَوَٰسِىَ أَن تَمِيدَ بِكُمْ وَأَنْهَـٰرًا وَسُبُلًا لَّعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ ﴿١٥﴾

[43]Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 212.
[44]Al-Qur'an, 2:172.
[45]Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 212.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Artinya: "Maka makanlah yang halal lagi baik dari rezki yang telah diberikan Allah kepadamu; dan syukurilah nikmat Allah, jika kamu hanya kepada-Nya saja menyembah."[46]

3) Bermanfaat, yaitu mengacu pada produk yang kita jual atau pasarkan dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat, baik bagi pelaku bisnis maupun masyarakat atau konsumen.[47] Mengenai produk yang mengandung manfaat Allah berfirman:

وَتَعَاوَنُوا۟ عَلَى ٱلْبِرِّ وَٱلتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا۟ عَلَى ٱلْإِثْمِ وَٱلْعُدْوَٰنِ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ ۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya:"...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya."[48]

b. Kualitas Layanan dalam Etika Bisnis Islam

1) Kejujuran, yaitu kemampuan pelaku bisnis untuk berlaku benar dalam perkataan dan juga perbuatan. Benar dalam perkataan ialah menyatakan perkara yang benar dan tidak menyembunyikan rahasia. Benar dalam perbuatan ialah mengerjakan sesuatu selaras dengan tuntunan agamanya.[49] Islam melarang tegas melakukan kebohongan dan penipuan dalam bentuk apapun. Sebab, nilai kebenaran akan berdampak langsung kepada para pihak yang melakukan transaksi dalam dagangan dan masyarakat secara

[46]Al-Qur'an, 16:114.
[47]Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 146 dan 147.
[48]Al-Qur'an, 5:2.
[49]Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 184.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

luas.[50]Di dalam bisnis pemupukan relasi sangat mutlak diperlukan sebab relasi ini akan sangat membantu kemajuan bisnis dalam jangka panjang.[51]Sebagian dari makna kejujuran adalah seorang pengusaha senantiasa terbuka dan transparan dalam jual belinya.

Kejujuran juga hal yang sangat dijunjung tinggi oleh Rasulullah.Berkat kejujuran beliau dalam segala hal, Nabi Muhammad mendapatkan julukan *As-Shaduq Al-Mashduq* (orang yang sangat jujur dan dapat dibenarkan).Sikap jujur beliau tunjukkan kepada pelanggan maupun para *supplier* dagangannya.[52]Beliau melarang para pedagang meletakkan barang busuk di bagian bawah dan barang baru di bagian atas.Beliau bersabda dalam hadits.[53]

أَبِيْ سَعِيْدٍ عَنِ النَّبِيْ صَلَى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَمْ قَالَ: التَّا جِرُالصَّدُوْقُ الأَمِيْنُ مَعَ النَّبِيِّنَ وَ الصَّدِّيْقِيْنَ وَالشُّهَدَاءِ. (رواه الترمذى)

Artinya: Abu Sa'id Al-Khudri ra beliau berkata bahwa Rasul Allah SAW bersabda : Seorang pedagang yang jujur lagi terpercaya akan bersama para Nabi, Shiddiqun dan para Syuhada'.(HR. Al-Thirmidzi)

2) Amanah, yaitu kemampuan pelaku bisnis dalam melaksanakan kegiatan usahanya dengan penuh tanggung jawab, baik berupa tugas, harta maupun benda.[54]

---

[50]Ibid, 268.
[51]Buchari Alma, *Dasar-Dasar Etika Bisnis Islam*, 58.
[52]Syaiful Bakhri, Abdussalam, *Sukses Berbisnis Ala Rasulullah SAW* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012), 80.
[53]Veitzhal Rivai dkk, *Islamic Business and Economic Ethics*, 39.
[54]Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 213.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Islam menginginkan pebisnis muslim mempunyai hati yang tanggap, menjaganya dengan memenuhi hak-hak Allah dan manusia, serta menjaga muamalah-Nya dari unsur yang melampaui batas atau sia-sia. Seorang pebisnis muslim adalah sosok yang dapat dipercaya, sehingga ia tidak menzalimi kepercayaan yang diberikan kepadanya.[55]Dalam prinsip amanah terdapat beberapa unsur yakni, tanggung jawab, dapat dipercaya dan kredibilitas. Dikarenakan seorang muslim hanya dapat menemui Sang Maha Benar dalam keadaan ridha dan diridhai, yaitu manakala menepati amanat yang telah dipikulkan kepadanya. Sifat ini akan membentuk kredibilitas tinggi dan sikap penuh tanggung jawab pada setiap individu muslim. Sifat amanah memainkan peranan yang fundamental dalam ekonomi dan bisnis, karena tanpa kredibilitas dan tanggung jawab kehidupan ekonomi dan bisnis akan hancur. Rasulullah sangat menjunjung tinggi sifat amanah dalam berdagang itu mengapa beliau diberi julukan sebagai *al-Amin* atau dapat dipercaya.[56]

Seseorang memberi kepercayaan kepada orang lain karena orang tersebut dapat dipercaya, kepercayaan tersebut merupakan *reward* secara tulus dan tak ternilai harganya pada

[55]Ibid, 214.
[56]Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam* (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2007), 17

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

orang yang jujur. Sifat dan sikap ini segera akan menciptakan opini publik yang secara positif ikut menghargai kebaikannya.[57]

3) Keterbukaan dan keadilan, yaitu kemampuan pelaku bisnis untuk memberikan informasi yang jelas dalam pengungkapan kehendak dan keadaan yang sesungguhnyatanpa menguranginya (timbangan/takaran), sehingga tidak merugikan konsumen. Menyembunyikan segala keburukan ataupun tidak terbuka dalam berdagang termasuk dalam bentuk penipuan, Islam sangat membenci segala bentuk jenis penipuan, serta berlaku adillah kepada sesama manusia, baik muslim maupun non muslim, baik kaya maupun miskin, hal tersebut adalah perintah Allah.[58]

Allah berfirman dalam Q.S. Al-Isra' ayat 35 yang berbunyi :

وَأَوْفُواْ ٱلْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُواْ بِٱلْقِسْطَاسِ ٱلْمُسْتَقِيمِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٣٥﴾

Artinya: "Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar, Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya."[59]

Dan firman Allah dalam Q.S. Al-Maidah ayat 8 yang berbunyi :

[57]Jusmaliani, *Bisnis Berbasis Syariah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 78.
[58]Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 183 dan 269.
[59]Al-Qur'an, 17:35.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ كُونُواْ قَوَّٰمِينَ لِلَّهِ شُهَدَآءَ بِٱلۡقِسۡطِۖ وَلَا يَجۡرِمَنَّكُمۡ شَنَـَٔانُ قَوۡمٍ عَلَىٰٓ أَلَّا تَعۡدِلُواْۚ ٱعۡدِلُواْ هُوَ أَقۡرَبُ لِلتَّقۡوَىٰۖ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۚ إِنَّ ٱللَّهَ خَبِيرُۢ بِمَا تَعۡمَلُونَ ٨

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu jadiorang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-sekali kebencianmu terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karenaadil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."[60]

4) Ketepatan waktu dan kualitas, yaitu kemampuan pelaku bisnis dalam pendistribusian barang diperlukan ketepatan waktu serta kualitas yang harus terjaga saat barang disalurkan, diupayakan tidak ada kerusakan barang, ketepatan waktu dan kerusakan barang akan berpengaruh pada harga dan tingkat kepercayaan konsumen.[61]

5) Pemaaf dan sabar, yaitu seorang pelaku bisnis harus memiliki sifat sedia memaafkan kesalahan dan kekhilafan orang yang mana sangat dianjurkan oleh islam, serta bisa menjaga kesabaran dalam menghadapi ujian, cobaan, dan kesulitan dilapangan maupun ditempat kerja.[62]

Surat Ali Imran, ayat 134 menjelaskan :[63]

[60]Al-Qur'an, 5:8
[61]Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 183.
[62]Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 184-185.
[63]Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 107.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ٱلَّذِينَ يُنفِقُونَ فِى ٱلسَّرَّآءِ وَٱلضَّرَّآءِ وَٱلْكَـٰظِمِينَ ٱلْغَيْظَ وَٱلْعَافِينَ عَنِ ٱلنَّاسِ ۗ وَٱللَّهُ يُحِبُّ ٱلْمُحْسِنِينَ ﴿١٣٤﴾

Artinya: "(yaitu) orang-orang yang menafkahkan (hartanya), baik di waktu lapang maupun sempit, dan orang-orang yang menahan amarahnya dan memaafkan (kesalahan) orang. Allah menyukai orang-orang yang melakukan kebajikan."[64]

6) Kasih dan sayang, yaitu seorang pelaku bisnis harus mempunyai sifatkasih sayang kepada sesama yang artinya mampu bersikap rendah hati, bertutur kata manis, memberikan senyum sapa serta salam baik kepada pelanggan tetap maupun tidak.[65]

Surat Ali Imran, ayat 159 menyebutkan:[66]

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿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, mohonlah ampun bagi mereka, dan bermusyawahlah dengan mereka dalam urusan itu.Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah.Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya".[67]

Surat Luqman, ayat 18-19 menyebutkan :[68]

---

[64]Al-Qur'an, 3:134.
[65]Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 185.
[66]Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 106.
[67]Al-Qur'an, 3:159.
[68]Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 108.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِى ٱلْأَرْضِ مَرَحًا ۖ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴿١٨﴾

Artinya: "Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh.Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri".[69]

وَٱقْصِدْ فِى مَشْيِكَ وَٱغْضُضْ مِن صَوْتِكَ ۚ إِنَّ أَنكَرَ ٱلْأَصْوَٰتِ لَصَوْتُ ٱلْحَمِيرِ ﴿١٩﴾

Artinya: "Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu.Sesungguhnya seburuk-buruknya suara ialah suara keledai".[70]

[69]Al-Qur'an, 31:18.
[70]Al-Qur'an, 31:19.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

Untuk dapat menghasilkan penelitian berkualitas, maka dibutuhkan suatu metode dan prosedur penelitian yang mendukung terhadap fokus penelitian ini. Hal ini bermaksud agar tujuan penelitian yang dicapai dapat terwujud dengan sistematis serta bisa dipertanggungjawabkan.

Menurut Arikunto, metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian[71]. Suatu penelitian memerlukan data yang akurat, data yang mendukung dari pada penelitian tersebut. Oleh kareanya, maka perlu mengumpulkan data yang sebanyak mungkin. Dikarenakan perlu mengumpulkan data yang banyak itulah, peneliti perlu menggunakan suatu metode dalam mencari dan mengumpulkan data tersebut. Dengan adanya suatu metode itu, peneliti dapat mempermudah pekerjaan dalam hal menemukan dan mengumpulkan data. Dalam interaksi dan komunikasi antara peneliti dengan subjek penelitian, sangat diperlukan metode untuk mendukung kelancarannya, apalagi ketika dalam menganalisa data, peneliti benar-benar membutuhkan suatu metode.

Metode merupakan salah satu hal yang pokok dan penting dalam melaksanakan penelitian agar hasil penelitian benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, dengan metode yang baik dan relevan akan memungkinkan tercapainya tujuan penelitian.

---

[71] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*,(Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 136.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berdasarkan dari pengertian di atas, maka yang dimaksud dengan metode penelitian adalah cara utama yang dipergunakan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran (keabsahan) suatu penelitian dengan menggunakan tekhnik-tekhnik dan alat-alat tertentu sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan penulis adalah pendekatan kualitatif deskriptif dan jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu mencari data secara langsung ke lapangan untuk melihat dari dekat objek yang akan diteliti, yang dalam hal ini ialah tentang bagaimana upaya mempertahankan kepercayaan konsumen terhadap jual beli furniture di industri Meubel UD.HS Bondowoso.

Bogdan dan Taylor mendefinisikan "metodologi kualitatif" sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.Sejalan dengan definisi tersebut, Kirk dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam penelitiannya.[72]

[72] Lexy Moleong,*Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT REMAJAROSDAKARYA, 2002), 3.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti yakni Industri Meubel UD.HS yang terletak di Desa Bataan Dusun Lumbung Kecamatan Tenggarang Kabupaten Bondowoso.

Alasan mengapa tempat tersebut di jadikan tempat penelitian adalah karena Industri "Meubel UD.HS" merupakan perusahaan furniture yang sangat berkembang dengan jumlah karyawan yang tidak sedikit, produk yang bervariasi dan pewarnaan produk yang bervariasi sesuai keinginan konsumen serta pengiriman atau permintaan barang tidak hanya dalam kota dan antar kota namun pengiriman atau permintaan barang juga antar provinsi.[73]

C. Subyek Penelitian

Penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik*purposive* adalah pemilihan sekelompok subyek didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.[74]Purposive dipilih karena peneliti yakin bahwa peneliti dapat menggunakan intuisi dalam memilih orang-orang atau kelompok yang dinilai baik untuk diteliti.

Dikarenakan penelitian kualitatif banyak dilakukan di lapangan maka membutuhkan pendekatan sosial langsung dengan informan. Informan adalah individu yang mampu atau diminta oleh peneliti untuk memberi uraian secara-detail selain tentang dirinya dan terutama tentang individu lain, situasi

---

[73] Wawancara Dengan Bapak Hasan, Pimpinan Meubel UD.HS, Tanggal 29 Oktober 2015.
[74] Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Malang: UMM Press, 2008), 10.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dan kondisi atau peristiwa di lokasi penelitian.[75] Informan dalam penelitian ini adalah:

1. Pemilik industri Meubel UD.HS

   Data yang diperoleh dari pemilik industri Meubel UD.HS adalah:

   1) Profil dan sejarah Meubel UD.HS.
   2) Perkembangan tingkat penjualan di Meubel UD.HS dari tahun berdirinya hingga sekarang.
   3) Upaya-upaya yang dilakukan Meubel UD.HS untuk mempertahankan kepercayaan konsumen.
   4) Etika-etika yang diterapkan dalam jual beli furniture di Meubel UD.HS.

2. Karyawan industri Meubel UD.HS

   1) Produksi

      Data yang diperoleh dari karyawan bagian produksi adalah:

      a) Proses produksi, yang meliputi bahan-bahan pembuatan dan takaran/ ukuran-ukuranya.
      b) Upaya-upaya yang dilakukan Meubel UD.HS untuk mempertahankan kepercayaan konsumen.
      c) Etika-etika yang diterapkan dalam jual beli furniture di Meubel UD.HS.

   2) Pemasaran

      Data yang diperoleh dari karyawan bagian pemasaran adalah:

      a) Perkembangan tingkat penjualan dari awal berdiri hingga sekarang.

[75] Hamidi,*Metode Penelitian Kualitatif*, 76.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b) Upaya-upaya yang dilakukan Meubel UD.HS untuk mempertahankan kepercayaan konsumen.

c) Etika-etika yang diterapkan dalam jual beli furniture di Meubel UD.HS.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu Observasi, Interview (wawancara), dan Dokumentasi.

1. Observasi yaitu alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematik gejala-gejala yang diselidiki.[76] Observasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pengamatan terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan catatan tentang fakta-fakta yang ada hubungannya dengan upaya mempertahankan kepercayaan konsumen di industri Meubel UD.HS. Data-data yang didapatkan peneliti dari teknik observasi adalah :
   a. Transaksi jual-beli di Meubel UD.HS
   b. Penerapan etika bisnis Islam dalam transaksi jual-beli di Meubel UD.HS
   c. Jenis barang yang dijual di Meubel UD.HS
2. Interview (wawancara) adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan yang diwawancarai (yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu).Dalam teknik wawancara peneliti

[76] Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, cet. Ke-5, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 70.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menggunakan pendekatan petunjuk umum wawancara yang dikemukakan oleh Patton (1980 : 197) yaitu pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara, penyusunan pokok-pokok dilakukan sebelum wawancara dilakukan,[77] yang ada hubungannya dengan upaya mempertahankan kepercayaan konsumen di industri Meubel UD.HS. Data-data yang didapatkan peneliti dari teknik wawancara adalah:

a. Profil dan sejarah Meubel UD.HS
b. Perkembangan tingkat penjualan di Meubel UD.HS dari tahun berdirinya hingga sekarang.
c. Upaya-upaya yang dilakukan Meubel UD.HS untuk mempertahankan kepercayaan konsumen.
d. Proses produksi, yang meliputi bahan-bahan pembuatan dan takaran/ ukuran-ukuranya.
e. Proses pelayanan dan pemasaran di Meubel UD.HS.
f. Penerapan etika bisnis Islam dalam jual-beli furniture di Meubel UD.HS

3. Dokumenter yaitu pengumpulan bukti dan keterangan berupa gambar, kutipan, dan bahan referensi lain. Dalam teknik dokumentasi peneliti berharap mendapatkan informasi dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan,[78] yang berhubungan dengan

[77] Lexy Moleong,*Metodologi Penelitian Kualitatif*,135-136.
[78] Djam'an Satori, Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV Alfabeta 2014), 56-57.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

upaya mempertahankan kepercayaan konsumen di industri Meubel UD.HS. Data-data yang didapatkan dari teknik dokumenter adalah:

1) Profil Meubel UD.HS.
2) Nota-nota transaksi penjualan Meubel UD.HS.
3) Gambar proses produksi sampai proses pengiriman barang Meubel UD.HS.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian deskriptif kualitatif, data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, bukan angka-angka.Analisa data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis Odel Miles and Hubermen (1984), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Langkah-langkah dalam analisis data antara lain:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan semakin lama akan semakin banyak sehingga data semakin kompleks dan rumit, oleh karena itu peneliti harus mereduksi data (merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting). Data yang sudah direduksi akan lebih memudahkan peneliti untuk memperoleh gambaran dilapangan dan memudahkan peneliti mengumpulkan data berikutnya.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi hanyalah sebagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh.Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohannya, dan kecocokannya yakni merupakan validitasnya.[79]

F. Keabsahan Data

Untuk menguji validitas data yang diperoleh, peneliti menggunakan triangulasi sumber.Triangulasi sumber adalah mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam metode dekualitatif.

Teknik triangulasi data dalam sumber ini dapat dicapai dengan jalan:[80]

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data-data hasil wawancara.
2. Membandingkan hasil wawancara yang dikatakan pemilik dengan apa yang dikatakan karyawan produksi.

---

[79] Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*,(Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008), 210.
[80] Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 331.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Membandingkan hasil wawancara yang dikatakan pemilik dengan apa yang dikatakan karyawan pemasar.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

G. Tahap-tahap Penelitian

Prinsip dasar urutan dalam penelitian adalah mengikuti tahapan berfikir ilmiah sebagaimana dikemukakan oleh Jhon Dewey.[81]

Bogdan yang dikutip dari Moleong menyebutkan pendapatnya tentang tahapan penelitian kualitatif,bahwa ada tiga tahapan dalam penelitian yaitu:

1. Tahapan pra Lapangan

a. Menyusun rancangan penelitian.
b. Memilih lapangan.
c. Mengurus perijinan.
d. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan.
e. Memilih memanfaatkan informasi.
f. Menyiapkan perlengkapan penelitian.
g. Persoalan etika penelitian.

2. Kegiatan Lapangan

a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri.
b. Memasuki lapangan.
c. Berperan serta dalam mengumpulkan data.

[81] Basrowi, Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* , 84-92.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Analisis Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah mengalami proses peralihan data dengan berbagai metode yang dipakai mulai dari data yang global sampai dengan yang mengerucut. Kemudian data disajikan dan dianalisis secara mendalam dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara. Dari data-data hasil observasi, wawancara, dokumentasi maka temuan-temuan akan didapatkan. Selain itu peneliti juga menggunakan teknik observasi mendalam dan triangulasi sumber.

Dalam hal ini pengumpulan data dan pengujian data yang dilakukan pada:Pemilik dan karyawan “Meubel UD HS”. Kemudian dari beberapa sumber tersebut dianalisis dalam metode kualitatif dengan mendeskripsikan, mengkategorikan mana pandangan yang sama, berbeda, dan mana yang spesifik dari beberapa sumber tersebut kemudian dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitan

1. Sejarah "Meubel UD. HS"

Industri "Meubel UD. HS" milik Bapak Hasan telah berdiri sejak tahun 1997. Namun tidak ada keterangan pasti tanggal dan bulan berdirinya mebel ini. Pada awalnya Bapak Hasan bekerja dimebel orang lain sebagai karyawan.Setelah cukup lama beliau bekerja di dunia mebel dan memiliki kemampuan di bidang permebelan, lalu beliau memiliki keinginan yang besar untuk memiliki usaha sendiri, akhirnya Bapak Hasan mencoba bekerja dirumahnya sendiri dengan mengambil ongkos kerja saja, untuk bahan dari orang yang memesan. Alat-alat yang dipakai yaitu alat manual tanpa mesin satupun.[82]

Tahun 2002 mebel milik Bapak Hasan mulai dikenal masyarakat, sejak tahun itu pula beliau mulai mengurusi surat ijin usaha dan diberilah nama "Meubel UD. HS". Pada saat itu karyawan Bapak Hasan ada empat yaitu dua orang karyawan produksi dan dua orang tukang plitur.[83]

Dengan bertambah tahun produk yang dihasilkan semakin meningkat dan berkembang, saat ini pengiriman barang tidak hanya di Bondowoso, namun sampai ke Jember, Banyuwangi, Probolinggo itu untuk pemasukan barang ke toko-toko, untuk pemesanan pribadi mulai

[82]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.
[83]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dari Bondowoso, Jember, Lumajang, Pasuruan, Madura dan paling jauh Jakarta.[84] Adapun Jumlah Karyawan saat ini ada 18 karyawan, 7 karyawan produksi, 4 karyawan sepet, 2 karyawan bagian ukir, 4 karyawan plitur, 1 karyawan pengirim dan menyetel barang. Dan untuk alat-alat yang digunakan saat ini dengan alat manual dan bantuan mesin.[85]

Penamaan "Meubel UD. HS" pada produksi furniture milik Bapak Hasan ini tidak ada artian khusus, UD yang berarti usaha dagang dan HS yaitu singkatan dari nama pemilik yaitu Bapak Hasan. Jadi "Meubel UD. HS" yaitu Usaha Dagang Mebel milik Bapak Hasan.[86]

2. Lokasi/ Letak Geografis "Meubel UD. HS"

Industri "Meubel UD. HS" merupakan salah satu perusahaan furniture yang ada di Bondowoso, yang beralamatkan di ds. Bataan dsn. Lumbung kec.Tenggarang, tepatnya berada di belakang kantor desa Bataan. "Meubel UD. HS" berdiri di atas lahan kurang lebih 150 M^2 Letak "Meubel UD. HS" ini berada di sekitar perkampungan dsn.Lumbung. Dikarenakan "Meubel UD. HS" berada di tanah perkampungan yang merupakan lahan pribadi milik Bapak Hasan, maka lokasinya berdekatan dengan rumah-rumah warga. Di dsn. lumbung tersebut terdapat 3 perusahaan mebel, yaitu di sebelah barat "Meubel UD. HS" dan di timur "Meubel UD. HS", jadi "Meubel UD. HS" berada di tengah-tengah 2 perusahaan mebel lain. Walaupun lokasinya tidak cukups trategis namun "Meubel UD.HS" cukup dikenal, sehingga ketika datang di daerah

[84]Ansori, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.
[85]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.
[86]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dsn.Lumbung dan ingin mencari mebel tersebut cukup bertanya kepada penduduk sekitar dsn.Lumbung.

3. Kegiatan Operasional "Meubel UD. HS"

Kegiatan di industri "Meubel UD. HS" dilakukan setiap hari, mulai pagi hari sampai sore hari dengan jam operasional pukul 07.30 WIB sampai dengan 16.00 WIB.[87]

4. Data Pegawai "Meubel UD. HS"

Tabel 4.1
Data Pegawai Industri "Meubel UD. HS"
Dsn. Lumbung Ds. Bataan Kec. Tenggarang Kab. Bondowoso[88]

Karyawan Produksi	Karyawan Ukir	Karyawan Sepet	Karyawan Plitur	Karyawan Promosi, Pengirim dan Finishing Barang
1. Nasir	1. Andi	1. Yanto	1. Imam	1. Ansori
2.Bahrom	2. Marsuki	2. Arfin	2. Hos	
3.Mahmudi		3. Saiful	3.Rico	
4. Yon		4.Senol	4. Fausi	
5. Mol				
6.Juhri				
7. Bas				

B. Penyajian Data dan Analisis

Setelah melakukan proses pengumpulan data di lapangan, sehingga menurut peneliti sudah cukup dan bisa dihentikan. Karena menurut peneliti, data yang diperoleh sudah sesuai dengan tujuan penelitian dan sudah

[87]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.
[88]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menjawab dari berbagai permasalahan yang menjadi kajian dalam penelitian ini.

Data-data yang diperoleh disajikan dan dianalisis sebagai berikut:

1. **Upaya "Meubel UD. HS" dalam Menjaga Kualitas Produk untuk Mempertahankan Kepercayaan Konsumen**

Kualitas produk merupakan segala sesuatu (barang)yang bebas dari cacat atau sesuai standart dan dapat ditawarkan ke pasar atau konsumen untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan. Dalam hal ini "Meubel UD. HS" yang merupakan industri mebel berusaha memberikan produk yang berkualitas kepada konsumennya.

a. Fitur

Fitur merupakan hal penting bagi penjual untuk membuat suatu produk. Fitur yang unggul akan menambah nilai jual suatu produk.Seperti apa yang dikatakan oleh Bapak Hasan berikut ini :

> "Setiap jenis barang yang saya jual jelas memiliki fitur yang berbeda-beda dan nilai jual yang berbeda. Contohnya di ukuran, warna, bentuk, jenis kayu, dan kerumitan dalam pengerjaannya. Di sini saya menyediakan barang dengan fitur yang berkualitas standart dan yang berkualitas tinggi namun jangan kwatir di kualitas yang standar barangnya pun bagus dari segi pewarnaan dan jenis kayu yang digunakan, di sini saya menggunakan kayujati TPK, kayu jati desa, mahoni TPK."[89]

Pengirim barang dan promosi, Ansori, juga mengatakan :

> "Kalau fitur, di mebel bapak Hasan ini mengikuti keinginan konsumen, dan menyediakan gambar produk untuk pilihan yang berfariasi, ada yang biasa dan ada yang bagus, dan harganya di sesuaikan dengan fitur di setiap barangnya. Ya

[89]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> jangan khawatir kalau di Bapak Hasan ini semua desain yang di minta konsumen selalu di terima, dan konsumen selalu puas, contohnya saya kemarin baru ngirim ke Lumajang pesanan pribadi, konsumennya puas mb. Nanti saya kasih gambarnya mb."[90]

Karyawan produksi, Mahmudi, mengatakan :

> "Untuk fitur macem-macem di sini ada yg minimalis, yang ukiran, tinggal pilih mau fitur yang gimana, mau dicat standart warna kayu atau wrna lain sesuai kesukaan, mau cat polos atau bergambar hello kitty yang sekarang lagi ngetren. Intinya di sini mengikuti keinginan konsumen, cuman kalau kayu tidak mengikuti keinginan konsumen, di sini menyediakan kayu jati TPK, jati desa, dan kayu mahoni TPK."[91]

Dari apa yang telah dijelaskan di atas dapat disimpulkan bawasannya di "Meubel UD. HS" ini tidak monoton pada fitur yang telah disediakan namun memberikan kebebasan bagi penjual untuk menentukan fitur yang diinginkan oleh konsumen dan pengunaan bahan bakunya "Meubel UD. HS" menggunakan kayu yang berkualitas. Hal tersebut dapat menambah nilai kepercayaan konsumen pada produk yang diperjualbelikan di "Meubel UD.HS".

b. Mutu Kinerja

Mutu Kinerja merupakan level berlakunya karakteristik dasar produk. Dalam berdagang perusahaan wajib merancang mutu kinerja sepanjang waktu dan terus-menerus memperbaiki produk guna menaikkan pangsa pasar yang besar. Mutu kinerja akan berpengaruh

[90]Ansori, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.
[91]Mahmudi, *Wawancara*, Bondowoso, 25Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pada pelanggan atau daya minat konsumen. Seperti apa yang dikatakan oleh Bapak Hasan :

> "Untuk mencapai sesuatu yang terbaik saya terus belajar dan belajar untuk memajukan usaha saya dan bisa dikenal baik oleh masyarakat, yang dapat menaikkan pendapatan. Yaitu tidak monoton dengan produk yang saya bisa, tapi saya akan mencoba produk-produk baru yang sesuai dengan trend."[92]

Dan seperti yang diungkapkan oleh Ansori berikut ini :

> Mutu kinerja tu ya sangat penting, karena apabila gak dikembangkan selalu monoton dengan produk yang lama atau model yang jadul maka konsumen akan bosan, akan menurunkan omset, dan akan berpengaruh juga ke saya sebagai karyawan nantinya. Tapi di mebel ini selalu memberikan produk-produk yang sesuai dengan jamannya atau trend lah bahasa gaulnya, untuk menarik minat konsumennya.[93]

Demikian pula ungkapan Marsuki ketika diwawancarai penelititi sebagai berikut:

> "Mebel UD. HS" ini untuk memenuhi minat konsumen selalu mengikuti trend pasaran. Kalau lagi model minimalis, "Meubel UD. HS" mengeluarkan produk minimalis, demikian juga dengan model-model yang lain "Meubel UD. HS" selalu mengikuti trend dan perkembangan zaman, agar selalu lancar dan sesuai dengan minat konsumen serta trend yang lagi meledak di pasaran.[94]

Hasil observasi di "Meubel UD. HS" Bondowoso pada tanggal 13 Juni 2016 peneliti melihat di tempat mebel ini banyak model-model yang dihasilkan, mulai dari ukir Jepara dan model minimalis, hal ini didasarkan atas permintaan pesanan dan trend di pasaran.[95]

---

[92]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.
[93]Ansori, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.
[94]Marsuki, *Wawancara*, Bondowoso, 30Juni 2016.
[95]Observasi di UD. HS Bondowoso, 13 Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di "Meubel UD. HS Bondowoso, untuk melancarkan usaha serta menarik minat konsumen memakai produk hasil mebel ini pemilik selalu melakukan kreasi dan meningkatkan mutu kinerjanya.

c. Mutu Kesesuaian

Mutu Kesesuaian ini juga sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan konsumen terhadap produk yang diperjual belikan. Mutu kesesuaian yaitu tingkat kesesuaian dan pemenuhan semua unit yang diproduksi terhadap spesifikasi yang telah dijanjikan. Apabila mutu kesesuaian rendah maka akan membuat konsumen kecewa dan akan mengurangi tingkat kepercayaan konsumen. "Meubel UD. HS" berusaha memberikan yang terbaik terkait mutu kesesuaian produk, seperti yang dipaparkan oleh Bapak Hasan berikut ini :

> "Sampai saat ini saya selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk konsumen saya, terus belajar dan belajar dari kesalahan. Alhamdulillah jarang ada konsumen yang komplin, ya ada satu dua yang tidak cocok, ya saya ganti dan perbaiki dengan percuma apabila itu kesalahan dari mebel saya."[96]

Karyawan produksi, Mahmudi, mengatakan :

"gak banyak kendala kalau masalah kesesuaian tu mb, kebanyakan konsumen selalu puas dengan produk di mebel ini. Malah kadang kekurangan karena banyaknya permintaan."[97]

[96]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.
[97]Mahmudi, *Wawancara*, Bondowoso, 25Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dan seperti apa yang diungkapkan oleh Ansori :

kalau kata saya banyak yang puas dengan produk mebel di sini, di lihat dari banyaknya permintaan, kadang lembur bos sampai malem. Permintaan luar daerah juga sekarang sering. Pelanggan lama itu membuat proyek rumah bahan mebelnya ya pesen ke sini.[98]

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan informan, langkah yang dilakukan oleh "Meubel UD. HS" Bondowoso agar selalu hasil produknya dipakai oleh pelanggan adalah dengan menyesuaikan mutu sesuai dengan minat dan pesanan pelanggan.

d. Daya Tahan

Daya Tahan merupakan ukuran usia yang diharapkan atas beroprasinya produk. Daya Tahan yang lama akan menjadi daya tarik konsumen. Oleh karena itu Bapak Hasan memberikan kualitas yang terbaik dalam produknya, seperti yang disampaikan berikut ini :

> "nah masalah ketahanan, saya tidak mau nanggung resiko, makanya saya pakai kayu Jati TPK dan Mahoni TPK jangan di tanya ketahananya semua orang tau kalau itu bagus dan tahan lama. Untuk keuangan yang standar saya akan menyarankan produk yang menggunakan Kayu Jati desa atau Jati muda, itu tahan lama juga di banding kayu yang lain."[99]

Karyawan produksi, Mahmudi, juga mengatakan : "jelas tahan lama, anti rayap, anti jamur, kuat, karena di sini menggunakan kaju jati dan kayu mahoni TPK, yang sudah jelas kualitasnya".[100]

---

[98]Ansori, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.
[99]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.
[100]Mahmudi, *Wawancara*, Bondowoso, 25Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Demikian pula ungkapan Andi, beliau mengatakan mengenai daya tahan produk yang dihasilkan oleh " Meubel UD. HS" Bondowoso :

Kalau membeli mebel di "Meubel UD. HS" Bondowoso jangan kuatir mbak, selain menjaga kualitas bahan, membeli barang-barang di mebel ini juga dijamin murah, harga bersaing dengan mebel-mebel lain, yang tak kalah adalah daya tahan hasil produksi di tempat ini, pokoknya memuaskan.[101]

Daya tahan hasil produksi di "Meubel UD. HS" Bondowoso berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan merupakan jaminan dari pemilik, hal ini wajar karena "Meubel UD. HS" Bondowoso menjual barang dengan memberikan garansi.

e. Mudah Diperbaiki

Kemudahan diperbaiki adalah ukuran kemudahan untuk memperbaiki produk ketika produk itu rusak. Sifat mudah diperbaiki yang ideal adalah jika pemakai dapat membetulkan sendiri produk tersebut. Seperti yang dikatakan Bapak Hasan berikut ini :

> "ya kalok produk furniture seperti ini jarang ada kerusakan mb, mungkin ya peganganya copot atau kunci rusak karena kelalaian konsumen sendiri, mungkin ya hanya itu. Dan konsumen biasanya bisa untuk membenahinya sendiri, itu gampang tinggal di obeng-obeng dah selesai, tapi kalau konsumen tidak bisa ya saya siap membantu membenahi."[102]

[101]Andi, *Wawancara*, Bondowoso, 30Juni 2016.
[102]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Karyawan promosi, pengirim dan finishing barang, Ansori, mengatakan :

> "produk yang sudah jadi pasti kami teliti dulu sebelum di kirim, apabila dalam pengiriman terdapat lecet atau goresan karena rontakan di jalan saat pengiriman, saya memberikan bahan olesan untuk menutupi goresannya. Caranya kebanyakan sudah tau pihak karyawan toko mebel, kalau gak tau ya saya yang benahi." [103]

Pada saat mengadakan penelitian, peneliti juga melihat beberapa orang karyawan melakukan perbaikan yaitu melakukan pemelituran ulang, ternyata barang itu sudah dibeli lama oleh konsumen dan ingin dicat kembali agar kembali kelihatan baru.[104]

f. Gaya

Gaya merupakan daya tarik bagi konsumen, penampilan yang menarik akan mempengaruhi minat bagi pembeli. Gaya memiliki keunggulan karena menciptakan kekhasan yang sulit ditiru. Namun gaya yang kuat tidak selalu berarti kinerjanya tinggi. Oleh sebab itu "Meubel UD. HS" terus berusaha memberikan yang terbaik untuk konsumennya dan memberikan arahan, seperti yang dikatakan pemilik Meubel Bapak Hasan dan Karyawannya yaitu Ansori berikut ini :

> "pendapat, kesesuaian dengan penampilan produk tiap orang berbeda, pendapat saya dengan konsumen kadang berbeda, maka dari itu saya membebaskan konsumen apabila punya gaya atau model tersendiri untuk pesanan produknya."[105]

> "Ya kembali lagi kepada keinginan konsumen kalau masalah penampilannya, kalau kita yang nentukan takut tidak cocok. Tapi ya saya tetap memberikan arahan dengan produk yang

[103]Ansori, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.
[104]Observasi, Bondowoso, 13 Juni 2016.
[105]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> dipesan sesuai atau tidak. Kalau tidak ya saya arahkan yang bagus bagaimana, seperti itu."[106]

Demikian pula sebagaimana ungkapan Nasir sebagai berikut:

> "Meubel UD. HS Bondowoso memberikan gaya sesuai dengan pesanan dari konsumen. Yang jelas pesan di tempat ini tidak akan pernah kecewa, Insyaallah. Untuk urusan gaya, jika ada pembeli yang gak tahu tentang gaya, di mebel ini banyak contohnya."[107]

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, "Meubel UD. HS" Bondowoso merupakan mebel yang mampu memproduksi mebel dengan selalu menjunjung tinggi etika bisnis Islam dan dalam rangka menjaga kualitas produk untuk mempertahankan kepercayaan konsumen "Meubel UD. HS" Bondowoso selalu menjaga kualitas produk barang-barang yang dihasilkan.

2. Upaya "Meubel UD. HS" dalam Menjaga Kualitas Layanan untuk Mempertahankan Kepercayaan Konsumen

Selain menjaga kualitas produk agar mampu bersaing dengan pesaing-pesaingnya, Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso melakukan beberapa upaya agar produk yang dihasilkannya mampu mencapai segala lapisan masyarakat. Adapun upaya-upaya yang dilakukan oleh Industri Meubel UD. HS Bondowoso adalah sebagai berikut :

[106]Ansori, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.
[107]Nasir, *Wawancara*, Bondowoso, 25Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Kemudahan pemesanan

Sebagaimana dikatakan oleh Bapak Hasan agar produk mebelnya mampu menjangkau segala lapisan masyarakat sebagai berikut:

> Untuk mendapatkan produk yang dihasilkan oleh Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso saya memberikan banyak kemudahan, misalnya orang menginginkan segala macam produk Furniture, mulai dari lemari, kusen, bufet, kursi, meja makan dan lain-lain, pembeli tidak perlu datang langsung ke tempat saya, ada yang hanya telpon mengatakan ingin beli barang seperti kepunyaan Bapak A, maka saya tinggal membuatkan barang seperti yang dipesan oleh pembeli tersebut. Walaupun tanpa uang muka atau tanpa bertatap langsung dengan pembeli, asal yang pesan jelas orangnya maka saya membuatkan pesanan tanpa harus ribet.[108]

Hal ini dibenarkan oleh Bapak Yanto karyawan tukang sepet dengan ungkapannya sebagai berikut: "Kadang kita disuruh buat barang tanpa tahu siapa yang pesan. Bapak hanya mengatakan ada pesanan kayak gini (biasanya ada fotonya), karyawan langsung mengerti dan langsung menyelesaikan secepatnya garapan yang dimaksud".[109]

Bapak Senol juga membenarkan apa yang dikatakan Bapak Yanto bahwa karyawan rata-rata menggarap pesanan tanpa mengetahui siapa pemesannya. Bapak hanya bilang ada telpon minta garapkan kursi atau bufet gitu mbak.[110]

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa untuk mendapatkan produk furnitur pada Industri "Meubel UD.

[108]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13 Juni 2016.
[109]Yanto, *Wawancara*, Bondowoso, 30Juni 2016.
[110]Senul, *Wawancara*, Bondowoso, 30Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

HS" Bondowoso sangat mudah, dimana pembeli dapat memesan barang hanya dengan melalui telpon atau tanpa harus datang langsung ke tempat, yang penting barang yang dipesan harus sesuai dengan keinginan pembeli.

b. Pengiriman

Proses selanjutnya apabila barang pesanan sudah jadi, Industri Meubel UD. HS Bondowoso langsung mengkonfirmasi pembeli dengan mengatakan bahwa barang sudah selesai dan siap kirim. Sebagaimana dikatakan oleh Bapak Hasan sebagai berikut:

> Jika barang sudah jadi, maka saya segera mengabari pembeli bahwa barang yang dipesan sudah jadi. Biasanya kalau pembeli pribadi ada yang langsung minta kirim atau datang langsung untuk mengecek barang pesanan, apakah sesuai dengan pesanan atau ada sesuatu yang harus diperbaiki. Untuk pengiriman saya berusaha mengirim sendiri, selain biar pembeli tidak kena biaya lagi juga biasanya pelanggan lebih puas jika saya ikut mendampingi dalam pengiriman.[111]

Bapak Ansori selaku karyawan bagian pengiriman mengatakan :

> Kalau bagian pengiriman bapak menyerahkan kepada saya, tapi kadang bapak mengirim sendiri barang pesanan pembeli. Kalau bapak ngirim sendiri biasanya untuk pembeli-pembeli baru mbak, akan tetapi jika pembeli yang sudah kenal biasanya saya yang mengirim. Karena rata-rata pembeli yang sudah langganan sudah tahu kualitas barang dari mebel bapak.[112]

Demikian juga ungkapan Bapak Nasir:

> Pengiriman di UD. HS Bondowoso dilakukan jika pemesan sudah siap minta barangnya segera dikirim. Ada kalanya walaupun barang sudah selesai kadang pemesan belum mau barangnya dikirim, biasanya alasannya belum bisa membayar

[111]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13Juni 2016.
[112]Ansori, *Wawancara*, Bondowoso, 2Juli 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> kekurangannya, atau minta waktu untuk menyiapkan tempat terlebih dahulu.[113]

Peneliti juga melihat bahwa untuk pengiriman barang rata-rata diserahkan kepada Bapak Ansori selaku karyawan bagian pengiriman. Pengiriman biasanya dengan menyertakan beberapa karyawan untuk membantu menurunkan barang pesanan. Pengiriman di Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso berdasarkan pantauan peneliti cukup ramai.[114]

c. Pemasangan

Pemasangan yang dimaksud di Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso adalah proses merakit dari beberapa bahan untuk menjadi sesuatu yang diharapkan pembeli. Sebagaimana dikatakan oleh Bapak Hasan dalam sesi wawancara sebagai berikut:

> Yang dimaksud pemasangan yaitu menyatukan bahan-bahan (kayu) untuk menjadi kursi, lemari, dipana atau lain-lain yang diinginkan pembeli mbak. Dalam proses pemasangan ini karyawan harus jeli dan teliti, misalnya harus siku, tepat dan kokoh. Jika dalam pemasangan ini terjadi kurang bagus, saya biasanya menyuruh karyawan untuk membongkar kembali. Karena jika diteruskan akan membuat pembeli kecewa, dan akan berdampak besar kepada Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso yang saya tekuni ini.[115]

Sebagaimana ungkapan Bapak Saiful sewaktu peneliti menanyakan maksud dari pemasangan, beliau menjelaskan sebagai berikut:

> Pemasangan merupakan proses awal setelah bahan-bahan dipotong sesuai dengan ukuran dan kegunannya mbak.

[113]Nasir, *Wawancara*, Bondowoso, 25Juni 2016.
[114]Observasi di UD. HS Bondowoso, 2Juli 2016.
[115]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> Pemasangan ini penting karena dari pemasangan ini nanti akan ketemu model apa yang akan dibuat. Karyawan sangat tahu dalam pemasangan ini bapak sangat teliti, sehingga karyawan bekerja dengan hati-hati dan penuh teliti. Karena rata-rata pelanggan bapak adalah orang Arab, dan orang Arab pelanggan bapak ini terkenal teliti dan menginginkan kualitas yang super.[116]

Sebagaimana dikatakan Bapak Juhri mengenai pemasangan sebagai berikut:

> Ada kalanya pemasangan dilakukan di rumah pembeli, biasanya ini untuk mebel-mebel berupa bufet atau lemari susun besar. Jika dipasang di sini (tempat produksi) kadang kita kesulitan untuk membawanya, sehingga bapak menyuruh pemasangan dilakukan di tempat orangnya.[117]

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas, pemasangan mebel yang dilakukan di rumah pemesan biasanya selain untuk efektifitas membawa barang pesanan, juga dengan dipasang di tempat pembeli untuk menghindari goncangan waktu dibawa, karena jika terkena goncangan yang terlalu besar, barang-barang bisa menjadi longgar.

d. Pelatihan Pelanggan

Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Hasan mengenai pelatihan pelanggan, sebagai berikut:

> Untuk pelatihan pelanggan secara khusus gak ada mbak, rata-rata pembeli sudah tahu kegunaan barang yang dibeli. Kalaupun ada pelatihan, mungkin saya hanya mengasih tahu kalau membersihkan harus pakai lap basah / kering, kalau mau melepas baut saya tunjukkan tempat-tempat bautnya (biasanya ini khusus pemesanan ranjang). Namun untuk kursi atau lemari biasanya saya buat permanen, kecuali untuk bufet yang ada sambungan antara bagian atas dan bagian bawah.[118]

---

[116]Saiful, *Wawancara*, Bondowoso, 30 Juni 2016.
[117]Juhri, *Wawancara*, Bondowoso, 25Juni 2016.
[118]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Sewaktu peneliti mengadakan wawancara dengan Bapak Ansori, beliau menjelaskan sebagai berikut :

> Kalau saya mengantar barang, biasanya bapak sudah berpesan tentang apa-apa yang harus saya jelaskan kepada pelanggan. Termasuk mungkin masih ada kekurangan yang harus dibayar pelanggan, bapak menyuruh saya untuk meminta kekurangannya. Kalau untuk melatih pelanggan, seingat saya belum pernah mbak. Mungkin cuma memberi tahu bagaimana perawatannya agar barang yang saya kirim awet dan tetap bagus.[119]

Bapak Arfin juga mengatakan sebagai berikut:

> Kalau pembeli biasanya sudah tahu mengenai barang yang mau dibeli mbak, jadi gak usah dikasih penjelasan. Biasanya pembeli yang datang kadang bertanya ini untuk apa. Ini kok begini sambil menunjuk barang-barang yang sedang dikerjakan. Sesuai dengan arahan Bapak Hasan, semua karyawan harus menjawab dengan ramah dan sopan.[120]

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas, pemberian pelatihan terhadap pelanggan di Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso diberikan dengan sopan dan ramah sehingga membuat pelanggan merasa terkesan dan segan untuk berpindah ke mebel lain jika membutuhkan barang-barang Furniture. Pelatihan terhadap pelanggan diberikan agar barang yang dibeli awet dan tetap terjaga kualitasnya.

e. Konsultasi Pelanggan

Konsultasi pelanggan merupakan servise yang diberikan oleh Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso agar pelanggan merasa puas

[119]Ansori, *Wawancara*, Bondowoso, 2Juli 2016.
[120]Arfin, *Wawancara*, Bondowoso, 30 Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dan tetap menggunakan produk yang dihasilkan oleh "Meubel UD. HS" Bondowoso. Konsultasi pelanggan banyak terjadi ketika pelanggan mau membeli barang. Sebagaimana diungkapkan oleh Ansori sebagai berikut:

> Sebelum membeli barang, biasanya pembeli banyak bertanya-tanya terlebih dahulu. Jika yang ditanyakan itu tentang produk saya bisa menjawab akan tetapi jika pembeli menanyakan tentang harga biasnya langsung saya arahkan untuk bertanya langsung kepada Bapak Hasan. Pembeli biasaya bertanya kayu apa yang digunakan, kekuatannya berapa lama, pengerjaannya membutuhkan waktu berapa lama dan lain-lain yang berkaitan dengan hasil produksi.[121]

Demikian pula yang diungkapkan oleh Bapak Hasan selaku pemilik Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso:

> Untuk masalah produksi biasanya pelanggan banyak bertanya kepada karyawan, akan tetapi tidak menutup kemungkin mereka bertanya kepada saya. Setelah bertanya cukup puas, kadang pelanggan langsung pesan atau kadang bilang insyaallah kapan-kapan saya kembali lagi. Ya namanya rejeki kan sudah ada yang mengatur mbak. Saya hanya pesan kepada karyawan, siapapun yang bertanya; apakah orang mau membeli atau hanya sekedar bertanya-tanya semua karyawan harus memberikan pelayanan yang baik.[122]

Sebagaimana ungkapan Bapak Hos selaku karyawan "Meubel UD. HS" Bondowoso:

> Selain memberikan penjelasan kepada pelanggan-pelanggan yang kurang paham terhadap mebel, "Meubel UD. HS" Bondowoso juga selalu memberikan pertimbangan-pertimbangan kepada pelanggan jika pelanggan yang mau pesan produk akan tetapi barang yang sudah dipesan sudah ketinggal model atau pelanggan memesan akan tetapi kualitas yang dipesannya kurang kuat menurut standar "Meubel UD. HS" Bondowoso.[123]

---

[121]Ansori, *Wawancara*, Bondowoso, 02 Juli 2016.
[122]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13Juni 2016.
[123]Hos, *Wawancara*, Bondowoso, 02 Juli 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

f. Garansi

Setiap produsen biasanya memberikan garansi atas produk yang dihasilkannya dengan surat keterangan bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu sebagaimana kesepakatan atau pabrik memberikan garansi dengan batas-batas tertentu tanpa meminta persetujuan dari pembeli.

Demikian pula dengan Industri Meubel UD. HS Bondowoso, hal ini sebagaimana dikatakan oleh Bapak Hasan sebagai berikut:

> Untuk setiap pembelian produk dari Industri Meubel UD. HS Bondowoso apapun bentuknya saya selalu memberikan garansi kepada konsumen atau pembeli. Bentuk yang saya garansi biasanya keawetan barang, kualitas spon yang digunakan dan cat atau pelitur saya jamin tidak akan pudar dalam waktu tertentu. Selama ini saya belum pernah kena komplain gara-gara produksi yang dihasilkan dari toko saya.[124]

Bapak Juhri juga mengatakan mengenai garansi yang diberikan oleh Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso :

> Karena bapak memberikan garansi terhadap semua barang yang dibeli oleh pelanggan, tentu saya harus mengerjakan dengan baik barang-barang pesanan dari pembeli. Kalau kursi biasanya garansi diberikan kualitas kayu, ketahanan kursi dan mengkilapnya plitur yang digunakan. Mengenai kursi kadang yang banyak terjadi jika beli di pasaran adalah kualitas spon yang gampang kempes jika digunakan. Akan tetapi jika pesan di Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso spon dijamin tidak akan kempes walau pemakaian 5 tahun lebih.[125]

[124]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 13Juni 2016.
[125]Juhri, *Wawancara*, Bondowoso, 25Juni 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berdasarkan beberapa hasil wawancara sebagaimana yang telah dilakukan dapat dikatakan kualitas layanan yang diberikan oleh Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan meliputi membeli produk di Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso mulai dari kemudahan pemesanan, pengiriman yang tepat waktu, pemasangan bahan yang kuat dan presisi, memberikan pelatihan terhadap pelanggan terkait dengan perawatan yang harus dilakukan berkenaan dengan produk yang dibeli, memberikan konsultasi terhadap pelanggan serta memberikan garansi waktu kepada pelanggan jika di kemudian hari ditemukan pengembalian barang jika barang yang dibeli tidak sesuai dengan pemesanan yang telah disepakati.

3. Pandangan Etika Bisnis Islam terhadap Upaya "Meubel UD. HS" untuk Mempertahankan Kepercayaan Konsumen

Islam adalah agama yang kompleks dan sempurna, sehingga bukan hanya ibadah dan aqidah yang diatur dalam Islam. Kesempurnaan Islam mencakup peraturan-peraturan dalam bermuamalah. Sehingga dengan pengaturan ini bukan hanya pembeli yang wajib mentaati, bahkan penjualpun harus mengaplikasikannya agar tidak merugikan pembeli.

a. Kualitas Produk dalam Etika Bisnis Islam

Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar-salah, baik buruk, dan tanggung jawab. Etika adalah ilmu yang berkenaan tentang yang buruk dan tentang hak kewajiban moral. Jadi

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dapat diambil kesimpulan bahwa etika adalah suatu hal yang dilakukan secara benar dan baik, tidak melakukan suatu keburukan, melakukan hak kewajiban sesuai dengan moral dan melakukan segala sesuatu dengan penuh tanggung jawab.

Sebagaimana telah dikatakan Islam adalah agama yang kompleks dan mengatur segala kegiatan manusia agar bernilai ibadah. Sebagaimana dikatakan oleh Bapak Hasan :

> Kalau produk yang saya hasilkan jelas dibenarkan oleh Islam, di mana saya menjual produk yang memiliki manfaat terhadap kehidupan manusia. Demikian dengan bahan baku yang saya gunakan juga tidak menyalahi hukum, saya tidak pernah membeli kayu hasil curian maupun kayu dari hasil tindak pidana. Selain itu dengan produk yang saya jual nilai manfaat yang saya miliki juga besar, selain membantu memenuhi hajat hidup orang lain, saya juga dapat menghidupi karyawan dan keluarganya.[126]

Demikian juga dengan Bapak Mahmudi mengatakan mengenai produk yang dihasilkan di Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso:

> Alhamdulillah dengan adanya Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso saya dapat menghidupi keluarga saya dengan layak. Dulu sebelum bekerja ikut Pak Hasan saya kerja serabutan, jadi kadang sehari dapat penghasilan kadang tidak. Namun dengan adanya Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso saya sudah dapat mencukupi kehidupan isteri dan anak-anak serta dapat menyekolahkan anak-anak saya. Alhamdulillah mebel Pak Hasan sangat membantu dan memberikan banyak manfaat kepada saya.[127]

Membenarkan pendapat Bapak Hasan dan Bapak Mahmudi, Bapak Imam mengatakan :

[126]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 16 Juli 2016
[127]Mahmudi, *Wawancara*, Bondowoso, 16 Juli 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> Dalam menjalankan bisnisnya, Insyaallah Bapak Hasan tidak bertentangan dengan agama, selain beliau orang yang ngerti agama, beliau juga terkenal jujur jadi tidak mungkin beliau akan menipu orang-orang yang sudah menjadi langganannya atau pelanggan-pelanggan baru. Selain itu, beliau juga orang yang sabar, beliau tidak membedakan pembeli dari segi kaya dan miskinnya, atau pembeli baru maupun pembeli lama. Beliau selalu dekat dengan pembeli, karyawan maupun orang-orang yang hanya sekedar tanya-tanya (mungkin membandingkan harga).[128]

Berdasarkan pengamatan peneliti, usaha Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso yang dimiliki Bapak Hasan telah menjual produk yang baik menurut Islam dan tidak merugikan seperti menjual narkoba, menjual hasil curian melainkan Bapak Hasan menjual Furniture seperti kursi, lemari, meja, kusen yang dapat memberikan manfaat kepada masyarakat. Selain itu Bapak Hasan juga sudah dapat menghilangkan pengangguran di daerahnya dengan memberikan lapangan pekerjaan.[129]

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso sangat memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan sebagaimana yang disyaratkan dalam etika bisnis Islam yaitu mengandung nilai yang baik, halal dalam mencari bahan baku dan memiliki banyak manfaat.

b. Kualitas Layanan dalam Etika Bisnis Islam.

Selain memberikan kualitas produk yang bermutu dan tidak bertentangan dengan nilai-nilai sebagaimana dalam etika bisnis Islam,

[128]Imam, *Wawancara*, Bondowoso, 16 Juli 2016.
[129]Observasi, Bondowoso, 16 Juli 2016

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso juga senantiasa memberikan kualitas layanan sebagaimana disyaratkan dalam nilai-nilai etika bisnis islami. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Bapak Hasan :

> Dalam berbisnis dan berwirausaha saya bukan hanya mengandalkan keuntungan semata, akan tetapi nilai-nilai ibadah sangat saya kedepankan. Sehingga dengan niat ibadah tersebut saya berusaha untuk menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dalam berbisnis. Jika barang yang saya hasilkan ada cacatnya, saya akan memberi potongan harga atas barang yang cacat tersebut, namun jika pembeli ingin mengganti barang yang cacat tersebut, barang itu akan langsung saya perbaiki agar sesuai dengan keinginan konsumen.[130]

Demikian juga sebagaimana dikatakan oleh salah seorang karyawan, Bapak Fausi mengatakan :

> Bapak Hasan merupakan orang yang amanah, beliau sangat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh pelanggan dengan senantiasa menjaga kualitas mutu produk yang diinginkan oleh pembeli. Bapak berani rugi demi menjaga kepercayaan pembelinya. Misalnya orang sudah pesan akan tetapi saat digarap bahan baku naik, bapak tidak mengganti dengan kualitas di bawahnya, akan tetapi bapak tetap menjaga kualitas sesuai dengan pesanan dengan harga yang sama, walaupun bahan baku naik. Selain itu beliau orang yang sangat terbuka, jika ada pembeli yang menawar terlalu murah beliau membuka harga bahan yang digunakan. Inilah bentuk keterbukaanyang beliau miliki. Beliau juga tidak menyembunyikan segala keburukan ataupun tidak terbuka dalam produk yang dihasilkan. Beliau tidak pernah membedakan antara pembeli kaya dan pembeli miskin, sehingga beliau memiliki sifat yang adil. Kepada karyawan beliau sangat adil, jika ada karyawan yang salah beliau tidak segan-segan menegor walaupun karyawan itu sudah bekerja lama, demikian juga jika karyawan rajin, beliau suka ngasih uang tanpa diketahui karyawan lainnya.[131]

---

[130]Hasan, *Wawancara*, Bondowoso, 16 Juli 2016.
[131]Fausi, *Wawancara*, Bondowoso, 16 Juli 2016.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Demikian juga dengan kinerja ynag dimiliki oleh Bapak Hasan salah satu karyawan, Bapak Arfin mengatakan :

> Untuk menjaga kepercayaan dari pelanggan, beliau berusaha menepati janji kepada pembeli. Jika janji seminggu barang siap dikirim, beliau selalu tepat waktu, jika terjadi kelambatan beliau selalu meminta maaf dan mengatakan alasannya. Demikian juga dengan kualitas beliau selalu menjaganya. Sifat lain yang dimiliki oleh Bapak Hasan adalah beliau orang yang pemaaf dan sabar. Jika ada orang yang telat bayar sesuai dengan perjanjian, beliau selalu memaafkan dan sabar terhadap tempo yang diberikan oleh pembeli. Beliau juga pemaaf terhadap karyawannya, walaupun beliau orangnya tegas. Beliau juga sabar menghadapi pembeli-pembeli yang cerewet dan banyak tanya, walaupun tidak membeli. Semua beliau lakukan dengan sabar dan tersenyum.[132]

Karyawan lain, Bapak Imam mengatakan mengenai sifat Bapak Hasan selaku pemilik Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso dengan komentarnya sebagai berikut:

> Bapak Hasan merupakan sosok bos yang sangat baik hati, memiliki sifat kasih sayang kepada karyawan, rendah hati, bertutur kata manis, memberikan senyum sapa serta salam baik kepada pelanggan tetap maupun pembeli baru. Beliau tidak segan-segan membantu karyawan yang mengalami kesulitan, misalnya kesulitan ekonomi. Semua karyawan rata-rata pernah berhutang pada beliau. Beliau selalu memberi pinjaman jika ada karyawan yang membutuhkan.[133]

Berdasarkan beberapa hasil wawancara yang telah dilakukan, pimpinan Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso dalam menjalankan usahanya berdasarkan etika bisnis islami yaitu bisnis yang dilandasi dengan kejujuran, amanah, keterbukaan dan keadilan, ketepatan waktu

[132]Arfin, *Wawancara*, Bondowoso, 16 Juli 2016
[133]Imam, *Wawancara*, Bondowoso, 16 Juli 2016

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dan kualitas, pemaaf dan sabar terhadap sesama, memiliki kasih dan sayang.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil interview yang dilakukan untuk memperkuat validitas data dan hasil observasi, maka dalam hasil analisis data akan difokuskan pada Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen Dalam Jual Beli Furniture di Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso. Oleh karena itu dalam penyajian dan hasil analisis data difokuskan pada.

1. Upaya "Meubel UD. HS" dalam Menjaga Kualitas Produk untuk Mempertahankan Kepercayaan Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas produk merupakan segala sesuatu (barang) yang bebas dari cacat atau sesuai standart dan dapat ditawarkan ke pasar atau konsumen untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan. Kualitas tersebut meliputi 1) fitur, 2) mutu kinerja, 3) mutu kesesuaian, 4) daya tahan, 5) mudah diperbaiki dan 6) gaya. Fitur merupakan hal penting bagi penjual untuk membuat suatu produk. Fitur yang unggul akan menambah nilai jual suatu produk. Mutu kinerja. Mutu Kinerja merupakan level berlakunya karakteristik dasar produk. Dalam berdagang perusahaan wajib merancang mutu kinerja sepanjang waktu dan terus-menerus memperbaiki produk guna menaikkan pangsa pasar yang besar. Serta memiliki daya

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

tahan yang tinggi serta barang tersebut mudah diperbaiki jika sudah mengalami kerusakan.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan yang didapatkan berdasarkan wawancara dan observasi, Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso, sebagai upaya dalam menjaga kualitas produk untuk mempertahankan kepercayaan konsumen, pemilik dan karyawan mebel tersebut senantiasa selalu menjaga kualitas produk yang dihasilkannya.

Temuan pada Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso tersebut relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang mengatakan "Dalam mempertahankan kepercayaan konsumen, produk yang ditawarkan perusahaan harus berkualitas. Secara sederhana, kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran, atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur). Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan. Produk yang yang dimaksud di sini adalah produk berupa barang tahan lama *(durable goods)*. Barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya tetap bertahan walaupun sudah digunakan berkali-kali: lemari es, peralatan mesin, pakaian.

Berdasarkan paparan data dan temuan penelitian serta analisis data yang telah dilakukan, dapat dikatakanbahwa untuk mempertahankan kepercayaan konsumen upaya yang dilakukan Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso adalah menjaga kualitas produk yang dihasilkannya, di

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

antaranya adalah fitur, mutu kinerja, mutu kesesuaian barang yang dipesan oleh pembeli, hasil produk memiliki daya tahan yang tinggi, mudah diperbaiki tatkala mengalami kerusakan serta memiliki nilai gaya yang tinggi. Sehingga dapat dipahami bahwa hasil penelitian ini relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller.

2. **Upaya "Meubel UD. HS" dalam Menjaga Kualitas Layanan untuk Mempertahankan Kepercayaan Konsumen**

Berdasarkan temuan penelitian yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui upaya "Meubel UD. HS" dalam menjaga kualitas layanan untuk mempertahankan kepercayaan konsumenmelalui kemudahan pemesanan, pengiriman yang tepat waktu, pemasangan yang pas dan presisi, memberikan pelatihan kepada pelanggan, selalu melayani konsultasi kepada pelanggan dengan ramah, tamah dan sopan serta penuh senyum serta memberikan garansi terhadap kualitas barang yang dibeli pelanggan. Garansi yaitu surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu.

Temuan ini relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Fandi Tjiptono, Gregorius Chandra dan Dedi Adrika yang mengatakan kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi pengembangan diferensiasi, positioning dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Kunci keberhasilan dalam persaingan sering terletak pada pelayanan yang menambah nilai serta

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

perbaikan mutu produk fisik itu. Pembeda utama layanan adalah pemesanan, pengiriman, pemasangan, pelatihan konsumen, konsultasi konsumen, serta garansi. Serta teori yang dikemukakan Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang mengatakan layanan dapat didiferensiasi berdasarkan kemudahan pemesanan, pengiriman, pemasangan, pelatihan pelanggan, konsultasi pelanggan dan selalu memberikan garansi.

Berdasarkan temuan dan teori yang dikemukakan serta analisis yang telah dilakukan selanjutnya dapat dikatakan bahwa "Meubel UD. HS" telah berupaya menjaga kualitas layananuntuk mempertahankan kepercayaan konsumen diantaranya memberikan kemudahan pemesanan, pengiriman, pemasangan, pelatihan pelanggan, konsultasi pelanggan dan garansi.

3. Pandangan Etika Bisnis Islam terhadap Upaya "Meubel UD. HS" untuk Mempertahankan Kepercayaan Konsumen

Bisnis dapat dipahami sebagai suatu kegiatan usaha individu (*privat*) yang terorganisasi atau melembaga, untuk menghasilkan dan menjual barang atau jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.[134] Bisnis dilakukan dengan tujuan yang berbeda diantaranya yakni mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, pertumbuhan sosial dan tanggung jawab sosial.

Demikian juga dengan temuan di Industri "Meubel UD. HS" Bondowoso, untuk mempertahankan kepercayaan konsumen, etika bisnis

[134]Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam*, 3.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

islam yang dijalankan pada mebel ini adalah *pertama*, selalu menjaga kualitas produk dalam etika bisnis Islam meliputi baik dan buruk, halal serta memberikan manfaat dan *kedua*, kualitas layanan dalam etika bisnis islam yang tercermin dalam kejujuran, amanah, keterbukaan dan keadilan, ketepatan waktu dan kualitas, pemaaf dan sabar serta kasih dan sayang dalam menjalankan bisnisnya.

Temuan lapangan ini relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Abdul Aziz yang mengatakan *pertama*, menjunjung tinggi kejujuran, yaitu kemampuan pelaku bisnis untuk berlaku benar dalam perkataan dan juga perbuatan, *kedua*, Amanah, yaitu kemampuan pelaku bisnis dalam melaksanakan kegiatan usahanya dengan penuh tanggung jawab, baik berupa tugas, harta maupun benda, *ketiga*,Keterbukaan dan keadilan, yaitu kemampuan pelaku bisnis untuk memberikan informasi yang jelas dalam pengungkapan kehendak dan keadaan yang sesungguhnya tanpa menguranginya (timbangan/takaran), *keempat*, Ketepatan waktu dan kualitas, dan *kelima*, Pemaaf dan sabar, yaitu seorang pelaku bisnis harus memiliki sifat sedia memaafkan kesalahan dan kekhilafan orang yang mana sangat dianjurkan oleh Islam, serta bisa menjaga kesabaran dalam menghadapi ujian, cobaan, dan kesulitan di lapangan maupun ditempat kerja serta *keenam*, Kasih dan sayang, yaitu seorang pelaku bisnis harus mempunyai sifat kasih sayang kepada sesama yang artinya mampu bersikap rendah hati, bertutur kata manis, memberikan senyum sapa serta salam baik kepada pelanggan tetap maupun tidak.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berdasarkan temuan dan teori serta analisis yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa untuk mempertahankan kepercayaan konsumen "Meubel UD. HS" selalu menerapkan etika bisnis Islam guna mempertahankan kepercayaan konsumen dengan cara memberikan produk yang baik, halal, bermanfaat, menjunjung tinggi kejujuran, amanah, keterbukaan dan keadilan, ketepatan waktu dan kualitas, pemaaf dan sabar, serta kasih dan sayang.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan dianalisis tentang Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen Dalam Jual Beli Furniture di Industri Meubel UD. HS Bondowoso dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk mempertahankan kepercayaan konsumen upaya yang dilakukan Industri Meubel UD. HS Bondowoso adalah menjaga kualitas produk yang dihasilkannya, di antaranya adalah fitur, mutu kinerja, mutu kesesuaian barang yang dipesan oleh pembeli, hasil produk memiliki daya tahan yang tinggi, mudah diperbaiki tatkala mengalami kerusakan serta memiliki nilai gaya yang tinggi.
2. Meubel UD. HS telah berupaya menjaga kualitas layanan untuk mempertahankan kepercayaan konsumen, dimana Industri Meubel UD. HS Bondowoso selalu mengedepankan kemudahan pemesanan, pengiriman, pemasangan, pelatihan pelanggan, konsultasi pelanggan dan selalu memberikan garansi.
3. Berdasarkan temuan dan teori serta analisis yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa untuk mempertahankan kepercayaan konsumen membeli dan memakai produk-produk yang dihasilkan UD. HS selalu menerapkan etika bisnis Islam dengan cara memberikan produk yang baik, halal,

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bermanfaat, menjunjung tinggi kejujuran, amanah, keterbukaan dan keadilan, ketepatan waktu dan kualitas, pemaaf dan sabar, serta kasih dan sayang.

B. Saran-Saran

1. Kepada Pihak Meubel UD. HS Bondowoso

a. Hendaknya Industri Meubel UD. HS Bondowoso selalu meningkatkan pelayanan dengan menjaga kualitas produk sehingga mampu mempertahankan kepercayaan konsumen dan dapat meningkatkannya.

b. Selalu menjaga kualitas layanan sehingga dapat mempertahankan kepercayaan konsumen dan dapat mengikat konsumen-konsumen baru.

c. Menjalankan bisnis sesuai dengan pandangan etika bisnis Islam yaitu bisnis yang dilandasi dengan nilai-nilai syariat dan anjuran dari Nabi Muhammad SAW.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Achmadi, Abu dan Narbuko, Cholid. 2003. *Metodologi Penelitian.* cet-5.Jakarta: Bumi Aksara.

Ahmad Dahlan yang berjudul *"Penerapan Etika Jual Beli Dalam Islam Di Pasar Tradisional Air Tiris"*, (Riau : Program PascaSarjana UIN Sultan Syarif Karim, 2012).

Alma, Buchari. 2003. *Dasar-Dasar Etika Bisnis Islami*. cet-3. Bandung: CV Alfabeta.

Amiroso, Jajang. 2009. *Model Ekspetasi Biaya Garansi Produk untuk Kebijakan Nonrenewing Free Replacement Warranti dengan Pendekatan Dua Dimensi*. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Balai Pustaka

Aziz, Abdul. 2013. *Etika Bisnis Perspektif IslamImplementasi Etika Islami untuk Dunia* Usaha. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Bakhri, Mokh Syaiful dan Abdussalam. 2012. *Sukses Berbisnis ala Rasululloh SAW*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Basrowi, Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Damayanto, Sigit. 2010. *Tinjauan Hukum Islam terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen dalam Jual Beli Furniture (Studi di Industri Furniture Gubuig Kreatif di Dusun Babadan Banguntapan Bantu)*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Eri Herzegovina Fansuri, yang berjudul *"Etika Bisnis Masyarakat Muslim Dalam Berdagang (Studi pengawasan Aktifitas Ekonomi Di Lingkungan Lembaga Pendidikan Pesantren Asshiddiqiyah Pusat)"*, (Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, 2014)

Hamidi. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press.

Hefy Risada, *Implementasi Sifat Tabligh pada Stockholder dan Stakeholder Pasar Syariah az-Zaitun 1 di Surabaya* (Surabaya: Universitas Airlangga, 2011).

Iqom Mukhiqom, *Konsep Pasar Tradisional Menurut Islam (Studi terhadap Implementasi Pasar Tradisional Syariah az-Zaitun 1 Surabaya Perspektif Hukum Islam)* (Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2014).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Isa, Muhammad bin Surah At Tirmidzi. 1992. *Sunan At Tirmidzi* Juz II, Penterjemah: Moh Zuhri, Dipl, Tafl, dkk. Semarang: CV Asy-Syifa'.

Jaufar, R. 2006. *Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli HP Second di Desa Segoroyoso Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Jusmaliani. 2008. *Bisnis Berbasis Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Komariah, Aan dan Satori, Djam'an. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

Kotler Philip dan Keller Lane Kevin. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas jilid dua. Indonesia: PT INDEKS.

Mahmudah. 2015. *Ayat-Ayat Ekonomi Islam*. Surabaya: Pustaka Radja.

Mardani. 2012. *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah.* Jakarta: Kencana-Prenada Media Group.

Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muhammad, Lukman Fauroni. 2002. *Visi Al-Qur'an Tentang Etika Dan Bisnis*. Jakarta: Salemba Diniyah.

Mujahidin, Akhmad. 2007. *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT RajaGrafindo.

Nitisusantro, Mulyadi. 2013. *Perilaku KonsumenDalam Perspektif Kewirausahaan.* Bandung: Penerbit Alfabeta.

Rahmawati, yang berjudul *"Penerapan Etika Bisnis Dalam Melakukan Transaksi Penjualan Di Pasar Tradisional Kecamatan Marpoyan Damai Di Pekanbaru Menurut Etika Ekonomi Islam" ,* (Riau : Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Sultan Syarif Kasim, 2011).

Rivai, Veithzal dan Arifiandi Permata Veithzal dan Marissa Greace Haque fawzi. 2011. *Islamic Transaction Law in Business.* Jakarta: Bumi Aksara.

Rivai, Veitzhal, Amiur Nuruddin dan Fisar Ananda Arfa. 2012.*Islamic Business And Economic Ethics*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jember. 2014. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: STAIN Jember Press.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Sidqi Amalia Izzati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang berjudul *"Penerapan Etika Bisnis Islam Di Boombu Hot Resto Tegal"*, (Semarang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo, 2015).

Siti Fadhilah yang *berjudul " Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli (Studi Jual Beli Salak Pondoh di Turi Sleman"*, (Yogyakarta:Skripsi Mahasiswa Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga,1999).

Syafei, Rachmat. 2001. *Fiqh Muamalah.* Bandung: CV Pustaka Setia.

Tjiptono Fandi, Chandra Gregorius dan Adrika Dedi. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Yunia, Ika. 2013. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana-Prenada Media Group.

Http://definisipengertian.com/2012/pengertian-definisi-konsumen-menurut-para-ahli/, diakses pada 17 Desember 2015.

Http://id.m.wikipedia.org/wiki/Garansi, diakses pada 17 Desember 2015.

Http://kamus.cektkp.com/mempertahankan/, diakses pada 17 Desember 2015.

Http://www.andalanprimaabadi.com/articles/arti-dan-bentuk-furniture/, diakses pada 7 Januari 2016.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LILIK MEGAWATI

NIM : 083122102

TTL : Bondowoso, 01 Oktober 1993

Alamat : Jl. MT Haryono 40 RT 2 RW 1 KOTAKULON BONDOWOSO

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan/ Prodi : Ekonomi Islam/ Ekonomi Syariah

Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini **TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP UPAYA MEMPERTAHANKAN KEPERCAYAAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI FURNITURE DI INDUSTRI MEUBEL UD.HS BONDOWOSO** adalah hasil penelitian/ karya sendiri, kecuali pada kutipan-kutipan yang dirujuk.

Jember, 6 Maret 2017
Saya yang menyatakan

METERAI TEMPEL
6000

Lilik Megawati
NIM. 083 122 102

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen Dalam Jual Beli Furniture di Industri Meubel UD. HS Bondowoso	Mempertahankan Kepercayaan Konsumen	a. Kualitas Produk b. Kualitas Layanan c. Kualitas Produk dan Kualitas Layanan dalam EBI	1) Fitur 2) Mutu Kinerja 3) Mutu Kesesuaian 4) Daya Tahan 5) Mudah Diperbaiki 6) Gaya 1) Kemudahan Pemesanan 2) Pengiriman 3) Pemasangan 4) Pelatihan Pelanggan 5) Konsultasi Pelanggan 6) Garansi 1) Kualitas Produk EBI a) Baik+Buruk b) Halal c) Bermanfaat 2) Kualitas Layanan EBI a) Kejujuran b) Amanah c) Keterbukaan dan Keadilan d) Ketepatan waktu dan kualitas e) Pemaaf dan Sabar f) Kasih dan Sayang	1. Informan a. Pemilik Meubel UD. HS b. Karyawan Meubel UD. HS 2. Dokumenter 3. Kepustakaan	1. Pendekatan kualitatif deskriptif dan jenis penelitian lapangan (*field research*) 2. Lokasi penelitian pada Meubel UD. HS Bondowoso 3. Subyek penelitian adalah informan yaitu pemilik dan karyawan meubel UD. HS 4. Teknik pengumpulan data: • Observasi • Interview • Dokumenter 5. Teknik analisa data menggunakan Analisa Deskriptif 6. Keabsahan data menggunakan metode Trianggulasi Sumber	1. Bagaimana upaya Meubel UD. HS dalam menjaga kualitas produk untuk mempertahankan kepercayaan konsumen? 2. Bagaimana upaya Meubel UD. HS dalam menjaga kualitas layanan untuk mempertahankan kepercayaan konsumen? 3. Bagaimana pandangan etika bisnis Islam terhadap upaya Meubel UD. HS untuk mempertahankan kepercayaan konsumen?

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

JURNAL PENELITIAN

LOKASI PERUSAHAAN MEUBEL "UD.HS" DESA BATAAN,
KEC. TENGGARANG, KAB. BONDOWOSO

No	Hari/ Tanggal	Uraian Kegiatan	TTD
1	29 Oktober 2015	Observasi dan wawancara terdahulu dengan Bapak Hasan (pemilik usaha), tentang tugas pemasaran.	
2	Sabtu, 2 April 2016	Observasi kedua melihat kondisi Meubel UD.HS dan Bertemu dengan Bapak Hasan, bersilaturrahmi, menyerahkan surat penelitian yang berkaitan dengan tugas akhir,dan mengatur jadwal wawancara.	
3	Senin, 13 Juni 2016	Wawancara dengan Bapak Hasan	
5	Sabtu, 25 Juni 2016	Wawancara dengan Karyawan Meubel UD.HS	
7	Kamis, 30 Juni 2016	Wawancara dengan Karyawan Meubel UD.HS	
8	Sabtu, 2 Juli 2016	Observasi (ikut karyawan dalam pengiriman barang) dan wawancara	
9	Sabtu, 16 Juli 2016	Wawancara dengan Bapak Hasan dan Karyawan serta meminta dokumen tentang surat ijin usaha	
10	Sabtu, 25 Februari 2017	Meminta bukti nota penjualan dan meminta tanda tangan untuk surat pemberitahuan telah selesai melakukan penelitian	

Mengetahui,

Kepala Perusahaan Mebel UD. HS

Jl. Pak... Km.05
Meubel UD. HS
BONDOWOSO
Ds. Bataan Kec. Tenggarang

HASAN

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PEDOMAN PENELITIAN

A. PEMILIK

1. Bagaimana sejarah berdirinya Meubel UD.HS?
2. Mengapa nama usaha ini mebel "UD.HS"? apa ada makna tersendiri dari nama tersebut?
3. Produk apa saja yang dihasilkan dari usaha anda?
4. Siapa saja mayoritas pelanggan usaha anda?
5. Berapa jumlah karyawan anda saat ini?
6. Apa saja tahap-tahap dari proses produksi?
7. Apa bahan baku dari produk yang anda jual?
8. Siapa yang membeli bahan baku tersebut, anda sendiri atau ada karyawan khusus?
9. Dimana anda membeli bahan baku tersebut?
10. Peralatan apa saja yang dibutuhkan dalam proses produksi ?
11. Dalam hal proses pembuatan barang, pernah atau tidak berbuat curang demi kelancaran usaha? Misalnya mengganti bahan baku pesanan atau mengurangi ukuran dan takaran?
12. Dalam menjual produk, adakah kecurangan yang anda lakukan demi kelancaran usaha anda? Misalnya menyembunyikan kecacatan atau memberikan informasi barang yang berlebihan kepada konsumen?
13. Untuk mengembangkan produk dan layanan, upaya apa saja yang pernah anda lakukan terkait dengan fitur, mutu kinerja, mutu kesesuaian, daya tahan, mudah diperbaiki, gaya, kemudahan pemesanan, pengiriman, pemasangan, pelatihan pelanggan, konsultasi, dan garansi?
14. Apa usaha anda mempunyai kerja sama dengan pihak lain ?
15. Apa kelebihan usaha anda dibandingkan usaha yang selevel di daerah ini?

B. KARYAWAN PRODUKSI

1. Berapa lama anda bekerja di mebel ini?
2. Mengapa anda memilih bekerja di bidang ini, dan mengapa anda memilih bekerja di industri mebel ini tidak di mebel yang lain?
3. Menurut anda apa kelebihan mebel ini di banding mebel yang lain di sekitar daerah ini?
4. Menurut anda apa upaya yang dilakukan pemilik mebel untuk mengembangkan usahanya?

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5. Siapa mayoritas pelanggan atau konsumen di mebel ini?
6. Dalam hal proses pembuatan barang, pernah atau tidak berbuat curang?
7. Menurut anda apa kekurangan yang pernah anda lihat atau alami di mebel ini?
8. Etika-etika apa yang anda terapkan dalam bekerja di mebel ini?

C. KARYAWAN PEMASARAN

1. Berapa lama anda bekerja di mebel ini?
2. Mengapa anda memilih bekerja di bidang ini, dan mengapa anda memilih bekerja di industri mebel ini tidak di mebel yang lain?
3. Menurut anda apa kelebihan mebel ini di banding mebel yang lain di sekitar daerah ini?
4. Menurut anda tingkat perkembangan penjualan di mebel ini bagaimana?
5. Siapa mayoritas pelanggan atau konsumen di mebel ini?
6. Menurut anda apa upaya yang dilakukan pemilik mebel untuk mengembangkan usahanya? Adakah kecurangan yang dilakukan pemilik demi kelancaran usahanya?
7. Bagaimana anda sendiri dalam mempromosikan produk-produk di mebel ini? Dan kesiapa saja anda biasanya mempromosikannya? Adakah kecurangan yang anda lakukan dalam mempromosikan produk terhadap konsumen? Misalnya menyembunyikan kecacatan atau memberikan informasi barang yang berlebihan kepada konsumen?
8. Pernah tidak anda selama bekerja disini berbuat kesalahan yang berakibat pada usaha ini? Mungkin keterlambatan pengiriman atau kecacatan barang yang dilakukan oleh anda dalam proses pengiriman?
9. Ada tidak kendala-kendala yang anda hadapi dalam bekerja di sini?
10. Etika-etika apa yang anda terapkan dalam bekerja di mebel ini khususnya kepada konsumen?

PEDOMAN OBSERVASI

1. Kondisi fisik: Lokasi gedung, sarana prasarana.
2. Kondisi Non Fisik: Kegiatan Proses produksi, kegiatan proses pelayanan.

PEDOMAN DOKUMENTER

1. Profil objek penelitian, proses produksi, proses pemasaran.
2. Nota-nota transaksi penjualan
3. Surat Perizinan Usaha

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERUSAHAAN MEBEL UD.HS

Foto bersama pemilik mebel UD.HS

Foto bersama salah satu karyawan mebel UD.HS

Lokasi Mebel UD.HS tampak depan (proses sepet dan finishing akhir)

Lokasi Mebel UD.HS tampak samping kiri (proses produksi / pembuatan barang)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Mebel UD.HS tampak samping kanan bagian dalam dan luar (proses ukir dan plitur)

Proses menaikkan barang untuk siap di kirim ke konsumen mebel UD.HS

Proses pemasangan barang di rumah konsumen MEBEL UD.HS

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
J E M B E R

Nomor : In.25/PP.00.9/FS-HE/.0.01/3497/2015 Jember, 18 Maret 2016
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian Skripsi**

Kepada Yth.
Bapak / Ibu pemilik Meubel UD.HS
Di Jl. Pakisan Desa Bataan Tenggarang
Bondowoso

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program S-1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama	: Lilik Megawati
NIM	: 083122102
Semester	: 8 (Delapan)
Prodi	: Muamalah
Jurusan	: Hukum Ekonomi Islam
Alamat	: Jl. MT Haryono 40 Kotakulon Bondowoso
No TLP	: 085230428691
Judul Skripsi	: Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen Dalam Jual Beli Furniture Di Meubel UD.HS Bondowoso.

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An. Dekan Fak. Syari'ah
Wakil Dekan Bidang akademik,
Dan Pengembangan lembaga

Dr. Pujiono, M. Ag
NIP. 19700401 200003 1 002

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Bondowoso, 25 Februari 2017

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HASAN

Jabatan : KEPALA PERUSAHAAN

Alamat : DESA BATAAN RT 15/05, KEC TENGGARANG, KAB. BONDOWOSO

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : LILIK MEGAWATI

NIM : 083122102

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jurusan : EKONOMI ISLAM

Program studi : EKONOMI SYARIAH

Universitas : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER

Telah selesai melakukan penelitian di industri mebel "UD.HS" Desa Bataan Kecamatan Tenggarang Kabupaten Bondowoso, terhitung mulai tanggal 28 Maret 2016 sampai dengan 25 Februari 2017 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Upaya Mempertahankan Kepercayaan Konsumen Dalam Jual Beli Furniture di Industri Meubel UD.HS Bondowoso".**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan semestinya

Kepala Perusahaan Meubel UD. HS

Meubel UD. HS
BONDOWOSO

HASAN

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BIODATA PENULIS

Nama : Lilik Megawati

NIM : 083122102

TTL : Bondowoso, 01 Oktober 1993

Telp : 085230428691

E-mail : Naylamega.im@gmail.com

Alamat : Jl. MT Haryono 40 RT.02 RW.01 Kotakulon Bondowoso

Riwayat Pendidikan: TK AISYIYAH BUSTANUL ATHFAL BONDOWOSO (1999-2000)

SDN KOTAKULON 03 BONDOWOSO (2000-2006)

SMP NEGERI 4 BONDOWOSO (2006-2009)

SMA NEGERI 1 BONDOWOSO (2009-2012)

IAIN Jember (2012-Sekarang)

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id