IMPLEMENTASI ETIKA PRODUKSI ISLAM DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI CV. SAMBAL KHAS BU AYU

SKRIPSI

Oleh:

ANGGI ANGGRAINI

NIM: G04215004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Anggi Anggraini

NIM : G04215004

Fakultas/ Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Implementasi Etika Produksi Islam dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu

Dengan ini sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 8 Juli 2019

Yang membuat pernyataan

METERAI TEMPEL

79DC8BAFF869248288

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Anggi Anggraini

NIM. G04215004

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Anggi Anggraini NIM. G04215004 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 8 Juli 2019

Pembimbing,

Siti Musyiqoh, M. E.I.
NIP. 197608132006042002

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Anggi Anggraini NIM. G04215004 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, tanggal 17 Juli 2019, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi

Penguji I	Penguji II
Siti Musfiqoh, M.E.I.	Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197608132006042002	NIP. 197005142000031001
Penguji III	**Penguji IV**
Fatikul Himami, M.E.I.	Andhy Permadi, M.Kom
NIP. 198009232009121002	NIP. 198110142014031002

Surabaya, 1 Agustus 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya,

Dekan,

Dr. H. Ah. Ali Arifin, M.M.

NIP. 196212741993031002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Anggi Anggraini
NIM : G04215004
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
E-mail address : anggianggraini1903@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

IMPLEMENTASI ETIKA PRODUKSI ISLAM DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI CV. SAMBAL KHAS BU AYU

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 Agustus 2019
Penulis

METERAI TEMPEL
2CE2AAFF869248291
6000
ENAM RIBU RUPIAH

(Anggi Anggraini)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "Implementasi Etika Produksi Islam dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu" ini bertujuan untuk menjawab dua pertanyaan, yakni: bagaimana implementasi etika produksi dalam perspektif Islam di CV. Sambal Khas Bu Ayu dan bagaimana dampak implementasi etika produksi Islam dalam meningkatan kepuasan pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi secara langsung kegiatan produksi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah bahwa implementasi etika produksi di CV. Sambal Khas Bu Ayu telah menerapkan nilai dasar etika dalam kegiatan produksi, yakni nilai keesaan, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebajikan. Selain itu, juga terdapat nilai tambahan etika produksi dalam perspektif Islam yang diterapkan, yakni nilai itikad baik, menjamin mutu barang, dan memperikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba produk. Namun, ada salah satu nilai etika yang belum terlaksana secara maksimal, yakni pada etika memberikan informasi yang transparan terkait komposisi pada produk. Dengan diterapkannya etika produksi Islam di CV. Sambal Khas Bu Ayu telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelayanan dan mutu produk di CV. Sambal Khas Bu Ayu.

Dari penjelasan hasil penelitian di atas, saran kepada CV. Sambal Khas Bu Ayu adalah implementasi etika produksi yang sesuai dengan perspektif Islam di CV. Sambal Khas Bu Ayu ini dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Sehingga usaha yang dijalankan akan semakin berkah dan semakin mendapatkan kepercayaan yang tinggi dari konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR TRANSLITERASI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Indentifikasi dan Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Hasil Penelitian	8
F. Kajian Pustaka	9
G. Definisi Operasional	12
H. Metode Penelitian	13
I. Sistematika Pembahasan	18
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Etika Islam	21
B. Produksi Islam	24
C. Etika Produksi Islam	30
D. Kepuasan Pelanggan	47
BAB III IMPLEMENTASI ETIKA PRODUKSI DALAM MENING-KATKAN KEPUASAN PELANGGAN CV. SAMBAL KHAS BU AYU	
A. Gambaran Umum CV. Sambal Khas Bu Ayu	54

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Implementasi Etika Produksi Islam CV. Sambal Khas Bu Ayu..... 62
C. Kepuasan Pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu..... 71
BAB IV ANALISIS IMPLEMENTASI ETIKA PRODUKSI ISLAM DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI CV. SAMBAL KHAS BU AYU
A. Analisis Implementasi Etika Produksi Islam di CV. Sambal Khas Bu Ayu 74
B. Analisis Dampak Implementasi Etika Produksi Islam dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu 82
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan..... 86
B. Saran..... 87
DAFTAR PUSTAKA..... 89
LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam Islam, tuntutan untuk bekerja keras adalah wajib untuk memenuhi kebutuhan manusia. Salah satu jalan untuk memenuhi kebutuhan itu antara lain melalui aktifitas bisnis. Aktifitas bisnis memiliki peran yang sangat penting bagi perputaran roda perekonomian suatu negara. Bisnis sendiri dapat diartikan sebagai proses individu maupun masyarakat untuk memperoleh keuntungan dan juga harus bisa memberikan manfaat bagi seluruh pelaku yang terlibat dalam aktifitas bisnis tersebut.[1] Pelaku bisnis muslim yang baik tidak boleh mengabaikan etika dalam segala aktifitas bisnisnya sebagaimana telah dicontohkan oleh baginda Rasulullah saw. Pedoman etika bisnis Islami adalah Al-Qur'an dan Hadits yang mengatur segala perilaku, kegiatan, dan sikap yang diperbolehkan dalam menjalankan aktifitas bisnis. Etika yang diterapkan dalam aktifitas bisnis Islami adalah nilai kejujuran, keadilan, keterbukaan, dan tanggung jawab, terlebih lagi harus menghindari dari unsur ribawi dalam kegiatan bisnisya. Nilai-nilai tersebut mencerminkan keimanan seorang muslim kepada Tuhannya. Kegiatan bisnis diniatkan tidak hanya untuk mencari keuntungan duniawi saja, melainkan untuk kemaslahatan umat demi mencapai ridlo Allah SWT. Ini berarti yang harus dicapai oleh pengusaha

[1] Muhammad, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta:UPP AMP YKPN, 2004), 37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

muslim adalah tidak sebatas keuntungan materiil saja, namun juga kepentingan immaterial (spiritual). Menjaga keseimbangan pebisnis dalam memperoleh kenikmatan dunia maupun akhirat dijelaskan dalam firman Allah:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۖ وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۖ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ[٢]

Artinya: Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.[3]

Terdapat 3 aktifitas dalam berbisnis yang saling berkaitan, yaitu produksi, distribusi, dan konsumsi. Ketiganya ini adalah aktifitas yang tidak dapat dipisahkan dan berjalan secara runtut. Kegiatan yang pertama dalam bisnis adalah aktifitas produksi, dimana para produsen mengubah barang mentah menjadi barang jadi yang siap dipasarkan dan siap dinikmati oleh konsumen. Kemudian, aktifitas bisnis yang kedua adalah distribusi, dimana dalam aktifitas ini bertujuan agar barang jadi yang telah diproduksi bisa didapatkan dengan mudah oleh konsumen. Yang terakhir adalah konsumsi, hal ini berkaitan bagaimana konsumen menikmati barang yang telah diproduksi.

---

[2] Al-Qur'an, 28: 77.

[3] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Mahkota, 1989), 623.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari ketiga aktifitas bisnis ini, yang akan ditelusuri lebih lanjut adalah dalam aktifitas produksi. Produksi merupakan pokok mata rantai aktifitas bisnis karena tanpa adanya kegiatan produksi maka kebutuhan manusia tidak dapat terpenuhi. Produksi Islam tidak hanya diniatkan untuk mencari keuntungan duniawi secara materiil, namun juga harus melihat kemaslahatan masyarakat, meskipun juga tidak dilarang untuk memperoleh keuntungan sebanyak mungkin.[4]

Tujuan utama produksi Islam adalah untuk mendapatkan kemaslahatan individu dan juga masyarakat. Dalam Islam, memproduksi suatu barang bukan hanya sekedar dikonsumsi untuk diri sendiri namun juga dipasarkan kepada masyarakat, namun juga harus menerapkan fungsi sosial didalamya. Dalam Islam, motif berproduksi secara konvensional sebenarnya dapat diterapkan, tetapi juga harus menambah nilai-nilai moral dalam kegiatan produksi tersebut. Implementasi etika dalam kegiatan produksi sangat diperlukan dan menjadi tanggungjawab bagi semua produsen muslim. Dalam hal ini produsen selain bertujuan untuk memperoleh kentungan maksimal, produsen juga perlu memperhatikan perlindungan terhadap konsumen. Hal ini bisa tercipta, jika produsen memahami dan menerapkan nilai-nilai produksi Islami ke dalam aktifitas produksinya.

Kegiatan produksi selain memproduksi barang yang halal, dalam prosesnya juga harus menggunakan cara-cara yang tidak mengakibatkan kerugian bagi pihak manapun. Produksi barang yang halal diperbolehkan,

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

namun jika caranya mengandung kerugian maka tidak diperbolehkan dalam Islam. Menurut fikih ekonomi dari Umar bin Al-Khattab, terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam kegiatan produksi secara Islam, yakni[5]:

1. Sejalan dengan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan dalam Al-Qur'an, hadits Nabi, ijma', dan qiyas
2. Tidak mengandung unsur mudharat bagi orang lain.
3. Keluasan cakupan manfaat dalam ekonomi Islam yang mencakup manfaat di dunia dan di akhirat.

Untuk itu seorang produsen muslim harus memiliki sikap optimis dalam melakukan kegiatan produksinya, tidak adanya unsur ribawi dalam mendapatkan sumber dana, mendapatkan sumber-sumber bahan produksi dengan cara yang baik, tempat produksi yang baik, menerapkan sistem pengolaan produksi yang baik, menjadikan tenaga kerja sebagai partner dalam kegiatan produksi, dan memasarkan hasil produksi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Namun kenyataannya, di Indonesia ini masih banyak produsen yang memproduksi barang yang mengandung bahan-bahan berbahaya, seperti zat adiktif, penyedap, pengawet, pewarna, dan bahan-bahan yang dapat merusak lingkungan. Pada era globalisasi saat ini, banyak perusahaan yang dalam kondisi pailit memutuskan untuk melakukan PHK dan tidak memberikan pesangon kepada karyawan tersebut. Hal ini mencerminkan masih belum

[5] Idri, *Hadis Ekonomi: Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), 64.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diterapkannya etika produksi Islam oleh seorang produsen muslim. Masih banyak pengusaha yang hanya mengedepankan keuntungan secara materiil saja dan tidak memperhatikan kemaslahatan masyarakat.

Penelitian ini difokuskan pada produsen yang bergerak di bidang makanan. Potensi ekonomi dari industri makanan nasional bisa mencapai angka 1.500 Triliun per tahun.[6] Industri makanan ini didominasi oleh pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Salah satu kota di Indonesia yang didalamnya terdapat banyak pelaku usaha yang bergerak di UMKM adalah Sidoarjo. Salah satu UMKM di Sidoarjo yang bergerak di bidang makanan adalah sambal khas Bu Ayu. Usaha ini memproduksi berbagai olahan sambal.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di CV. Sambal khas Bu Ayu karena usaha ini adalah satu-satunya UMKM di Sidoarjo yang berani memberikan labelisasi halal dan sudah berstandard ISO.[7] Walaupun usaha ini masih bergerak di lingkup UMKM, namun rasa kepedulian terhadap hak konsumen ini sangat tinggi, karena berani memberikan labelisasi halal pada produknya. Selain itu, untuk mendapatkan standarisasi ISO ini memakan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit dan umumnya yang menerapkan standard ISO ini adalah perusahaan-perusahaan dalam skala besar. Walaupun 2 faktor tersebut menggambarkan kepedulian terhadap hak konsumen, namun belum berarti sambal khas Bu Ayu ini sudah menerapkan

---

[6] Martin Sihombing, *Potensi Industri Makanan Indonesia Rp 1.500 Triliun? Ini Kata Peneiliti"* diakses pada https://ekonomi.bisnis.com/read/20170924/257/692390/potensi-ekonomi-industri-makanan-indonesia-rp1.500-triliun-ini-kata-peneliti tanggal 7 Januari 2019.
[7] Sri Rahayu, *Wawancara,* Sidoarjo, 3 November 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

etika produksi Islam. Masih banyak nilai-nilai moralitas yang harus dipenuhi Bu Ayu sebagai produsen muslim, seperti tidak adanya unsur ribawi dalam mendapatkan sumber dana untuk kegiatan produksi di CV. Sambal Khas Bu Ayu, mendapatkan sumber bahan baku dengan baik, dan peduli kepada kesejahteraan karyawan untuk mencapai etika produksi Islami secara menyeluruh. Dengan melihat kesadaran produsen dalam memenuhi hak konsumen, yakni dengan memberikan berbagai macam labelisasi keamanan pada produk, apakah upaya etika produksi yang dilakukan oleh produsen ini memberikan dampak yang positif pada kepuasan pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu.

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

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi masalah

   Dari latar belakang tersebut maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

   a. Rendahnya tingkat kesadaran produsen muslim Indonesia.
   b. Implementasi etika produksi Islam di CV. Sambal Khas Bu Ayu.
   c. Faktor pendukung dan penghambat implementasi etika produksi dalam perspektif Islam di CV. Sambal Khas Bu Ayu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Dampak implementasi etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu.

2. Batasan masalah

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pembatasan masalah supaya objek yang diteliti terfokuskan pada:

a. Implementasi etika produksi Islam di CV Sambal khas Bu Ayu.
b. Dampak implementasi etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu.

C. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi etika produksi Islam di CV. Sambal Khas Bu Ayu?
2. Bagaimana dampak implementasi etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dari penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi etika produksi Islam di CV. Sambal Khas Bu Ayu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Untuk mengetahui dampak implementasi etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu.

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian dan penulisan diharapkan bisa memberika manfaat bagi semua pihak, baik bagi penulis dan juga pembaca:

1. Manfaat Teoritis:

   Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah khazanah ilmu pengetahuan terkait Etika Bisnis dalam Islam khususnya etika pada kegiatan produksi suatu usaha dan dapat dijadikan referensi dan bahan pertimbangan bagi penelitian yang akan datang yang akan meneliti terkait etika produksi Islam.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi pemilik usaha CV. Sambal Khas Bu Ayu

      Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada usaha CV. Sambal Khas Bu Ayu, sebagai pengusaha muslim dapat menerapkan etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

   b. Bagi Penulis

      Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan terkait implementasi etika produksi Islam dalam suatu usaha khususya pada CV. Sambal Khas Bu Ayu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Bagi Akademik

Untuk menambah daftar referensi kepada UIN Sunan Ampel Surabaya khususnya pada program studi ekonomi syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terkait implementasi etika produksi Islam kepada para mahasiswa maupun civitas akademik yang memiliki usaha dan bergerak di bidang produksi barang atau jasa.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran kajian kepustakaan yang penulis lakukan, berikut ada beberapa penelitian yang terkait dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu yang terkait dengan pembahasan penelitian ini adalah:

1. Siti Madalela Sari, "Pemikiran Muhammad Nejatullah Siddiqi tentang Etika Produksi".[8] Pada penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pemikiran Muhammad Nejatullah Siddiq terkait Etika Produksi dalam Perspektif Islam. Persamaan penelitian terdahulu dan sekarang adalah sama-sama meneliti terkait etika produksi dalam perspektif Islam. Perbedaaan penelitian terdahulu dan sekarang adalah penelitian terdahulu bersifat literature kepustakaan tentang etika produksi dalam perspektif Islam, namun penelitian sekarang bersifat aplikatif, yakni penerapan etika produsi Islam dalam suatu usaha CV. Sambal Khas Bu Ayu.

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Mohamad Khoirul Anas, "Implementasi Etika Bisnis Islam pada Wirausaha *Home Industry* Tahu di Dusun Bulur Desa Ngreco Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri".[9] Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui mekanisme *home industry* dan implementasi etika bisnis Islam pada wirausaha *home industry.* Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang adalah terletak pada fokus penelitian, penelitian terdahulu membahas seluruh kegiatan yang ada di *home industry* tahu,mulai dari proses produksi hingga proses pemasaran, sedangkan peneliti sekarang lebih terfokus pada proses produksi dari sambal khas bu Ayu. Persamaan dari peneliti terdahulu dengan sekarang adalah sama-sama terkait dengan etika bisnis Islam.
3. Habib Yusuf, "Dampak Penerapan Etika Produksi dalam Bisnis Syariah pada Volume Penjualan Konveksi Rizquna di Desa Ambit Kecamatan Waled Kabupaten Cirebon".[10] Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah untuk mengetahui penerapan etika produksi dalam suatu usaha. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada dampak dari penerapan etika produksi, penelitian terdahulu menjelaskan bahwa etika produksi akan berdampak pada volume penjualan di sebuah usaha, sedangkan penelitian sekarang,

---

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

[10] Habib Yusuf "Dampak Penerapan Etika Produksi dalam Bisnis Syariah pada Volume Penjualan Konveksi Rizquna di Desa Ambit Kecamatan Waled Kabupaten Cirebon" (Skripsi—IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2016).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dampak dari implementasi etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Heri Irawan, "Penerapan Etika Bisnis Islam pada Pedagang Sembako di Pasar Sentral Sinjai".[11] Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan etika bisnis Islam pada pedagang sembako, etika bisnis yang dijelaskan adalah pada etika pelayanan yang diterapkan pada pedagang sembako, sedangkan penelitian sekarang menjelaskan tentang etika pada proses produksi dalam suatu usaha.
5. Tika Safitri, "Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Kegiatan Produksi Kue Geti UD. Primadona di Desa Jabalsari".[12] Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui penerapan etika bisnis Islam dalam kegiatan produksi kue geti UD.Primadona dan faktor penghambat dan pendukung penerapan etika bisnis islam pada kegiatan produksi. Persamaan dari penelitian terdahulu dan sekarang adalah sama-sama membahas tentang etika bisnis Islam dalam kegiatan produksi, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang adalah terletak pada objek penelitian yang berbeda dan peneliti terdahulu tidak membahas tentang proses produksi dari objek yang diteliti, namun pada penelitian sekarang juga memaparkan proses produksi pada objek yang diteliti.

[11] Heri Irawan "Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Kegiatan Produksi Kue Geti UD. Primadona di Desa Jabalsari" (Skripsi—IAIN Tulungagung, 2018).
[12] Tika Safitri "Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Kegiatan Produksi Kue Geti UD. Primadona di Desa Jabalsari" (Skripsi—IAIN Tulungagung, 2018).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Definisi Operasional

Untuk memudahkan pemahaman istilah dalam penelitian ini, perlu ada definisi operasional yang jelas untuk menghindari kesalahfahaman sehubungan dengan penulisan penelitian ini:

1. Etika produksi Islam

   Etika adalah norma manusia harus berjalan, bersikap sesuai nilai/moral yang ada.[13] Produksi merupakan rangkaian kegaiatan dalam suatu bisnis. Produksi adalah proses menghasilkan atau menambah nilai guna suatu barang atau jasa dengan menggunakan sumber daya yang ada.[14] Menurut Al-Ghazali, produksi adalah pengerahan secara maksimal sumberdaya alam oleh sumber daya manusia, agar menjadi barang yang bermanfaat bagi manusia.[15] Jadi, etika produksi Islam adalah penerapan moral dalam menghasilkan atau menambah nilai guna suatu barang dengan memanfaatkan sumber daya seoptimal mungkin demi mencapai kemaslahatan individu dan masyarakat. Nilai produksi Islam yang diterapkan di CV. Sambal Khas Bu Ayu menganut teori etika Islam yang dijelaskan oleh Rafiiq Issa Beekun yang dikutip oleh Muhammad dalam buku Etika Bisnis Islam yakni keesaan, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebajikan.

2. Kepuasan Pelanggan

---

[13] Muhammad, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta:UPP AMP YKPN, 2004), 37.
[14] FORDEBI ADESy, *Ekonomi dan Bisnis Islam: Seri Konsep dan Aplikasi Ekonomi dan Bisnis Islam* (Depok: Rajawali Pers, 2017), 250.
[15] Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam...,* 116.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan pelanggannya. Dengan kata lain perusahaan berusaha untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas.[16] Secara umum, kepuasan pelanggan (customer satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Penilaian kepuasan pelangan dapat dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap mutu produk.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian secara umum dimengerti sebagai suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan penentuan topik, pengumpulan data, dan menganalisis data, sehingga nantinya diperoleh suatu pemahaman dan pengertian atas topic, gejala, atau isu tertentu.[17] Metode penelitian dalam penulisan ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif atau disebut juga penelitian natural atau penelitian alamiah adalah jenis penelitian dengan mengutamakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji, atau diukur dengan setepat-tepatnya dengan data yang berupa data deskriptif. Pada penelitian ini mendeskripsikan kejadian yang di dengar, dirasakan dan dibuat dalam

[16] A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran* (Jogjakarta :Amara Books, 2003), 87.
[17] J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya* (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), 2-3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pernyataan naratif atau deskriptif.[18] Jenis penelitian ini memiliki karakteristik alamiah atau bersetting apa adanya dari fenomena yang terjadi di lapangan yang menitik beratkan pada kualitasnya. Penelitian ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa manusia. Data dari penelitian kualitatif ini dapat diperoleh melalui wawancara kepada usaha CV. Sambal Khas Bu Ayu dan observasi secara langsung pada lokasi penelitian.

1. Data yang dikumpulkan

   Data yang dikumpulkan dari penelitian ini mencakup:

   a. Sejarah berdirinya CV. Sambal Khas Bu Ayu
   b. Struktur organisasi CV. Sambal Khas Bu Ayu
   c. Proses produksi CV. Sambal Khas Bu Ayu
   d. Etika produksi Islam yang diterapkan di CV. Sambal Khas Bu Ayu
   e. Kepuasan pelanggan CV. Sambal Khas Bu Ayu.

2. Sumber data

   Untuk melengkapi penulisan hasil penelitian maka harus disertai dengan data yang mendukung, antara lain:

   a. Sumber data primer

      Data ini berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam

[18] Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam : Konsep dan Penerapan (*Jakarta: Alim's Publishing, 2017), 158.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian yang dapat direkam atau dicatat peneliti sebagai bukti penelitian.[19] Jadi, data primer dari penelitian ini adalah wawancara bersama pemilik CV. Sambal Khas Bu Ayu, seluruh pihak yang terkait dengan proses produksi dari CV. Sambal Khas Bu Ayu, pelanggan CV. Sambal Khas Bu Ayu.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat, atau mendengarkan.[20] Sumber data sekunder ini bisa diperoleh dari seminar, buku, ataupun karya tulis penelitian terdahulu. Adapun data sekunder dari penelitian ini adalah:

a. Buku Etika Bisnis: Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi dari Mohammad Djakfar.
b. Buku Etika Bisnis Islami dari Muhammad.
c. Buku Hadis Ekonomi dari Idri.
d. Buku Prinsip Dasar Ekonomi Islam dari Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi.
e. Literatur lain yang berkaitan dengan pembahasan.

3. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data berkaitan dengan mekanisme yang harus dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data yang merupakan

[19] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 209.
[20] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data.[21] Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan 3 cara:

a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu.[22] Peneliti bisa mendapatkan data dengan cara wawancara secara langsung dengan pemilik CV. Sambal Khas Bu Ayu, kepala produksi CV. Sambal Khas Bu Ayu, satu karyawan bagian persiapan bahan baku, dan satu karyawan di bagian produksi, pelanggan CV. Sambal Khas Bu Ayu, *reseller* CV. Sambal Khas Bu Ayu,

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dapat memungkinkan peneliti untuk melihat dan mengamati secara langsung, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya.[23] Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah mengamati secara langsung proses produksi di CV. Sambal Khas Bu Ayu dan mencatat segala sesuatu yang dibutuhkan untuk menyempurnakan penulisan hasil penelitian skripsi.

---

[21] Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Muamalah* (Bandung, CV. Pustaka Setia, 2014), 203.
[22] Ibid, 207.
[23] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), 174.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Dokumen

Dokumen dapat berbentuk gambar, tulisan, atau karya-karya monumental yang lain.[24] Peneliti membutuhkan beberapa gambar yang terkait dengan kegiatan produksi di CV. Sambal Khas Bu Ayu.

4. Teknik pengolahan data

Penelitian ini disempurnakan dengan menggunakan teknik-teknik pengolahan data sebagai berikut:

a. Pengeditan Data (*Editing*)

Pengeditan data atau *editing* adalah pemeriksaan kembali atau koreksi data yang telah dikumpulkan.[25] Dalam hal ini peneliti memilah data yang sesuai yang bersumber dari hasil wawancara dan observasi dengan pemilik usaha dan karyawan di CV. Sambal Khas Bu Ayu.

b. *Organizing*

Setelah dipilah data-data yang sesuai dengan konteks pembahasan, maka penulis akan menyusun data secara sistematis agar mempermudah pembaca dan menyempurnakan penulisan hasil penelitian.

c. *Analizing*

Analizing adalah menganalisis data yang telah diperoleh yang ditujukan sebagai jawaban dari rumusan masalah. Dalam hal ini

[24] Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *op.cit.,* 213.
[25] Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), 116.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

setelah data dikumpulkan dan disusun secara sistematis, kemudian dianalisis untuk menjawab rumusan masalah yang ada dan mendapat kesimpulan tentang implementasi etika produksi dalam perspektif Islam di CV. Sambal Khas Bu Ayu dan dampak dari implementasi etika produksi dalam perspektif Islam di CV. Sambal Khas Bu Ayu.

5. Teknik analisis data

Menurut Alan Bryman dan Robert G. Burgess, analisis data adalah adalah tentang deteksi, dan tugas-tugas mendefinisikan, mengkategorikan, menjelaskan menjelajahi dan pemetaan yang mendasar untuk peran analis.[26] Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menyusun secara sistematis bahan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menjadi sebuah tulisan yang logis dan dapat dipahami oleh penulis maupun pembaca. Penulis akan memilah data yang penting dan sesuai dengan bahasan penelitian. Peneliti juga akan melakukan keabsahan data dengan cara *triangulasi,* yakni mencocokkan antara data yang diperoleh dari wawancara dengan data sekunder, observasi dengan data sekunder, dan wawancara dengan observasi.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas terkait isi skripsi ini, maka diperlukan suatu sistematika penulisan sederhana yang menjelaskan secara

[26] Rokhmat Subagiyo, *op.cit.,* 189.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

garis besar isi-isi dalam skripsi ini secara runtut dan saling berkesinambungan. Berikut adalah sistematika pembahasan skripsi:

Bab pertama, adalah pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, metode penelitian (meliputi data yang dikumpulkan, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data), dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, adalah landasan teori yang digunakan sebagai literatus kepustakaan dan memberikan arah berpikir kepada penulis. Dalam hal ini menguraikan tentang teori etika Islam, produksi Islam, etika produksi Islam, dan kepuasan pelanggan.

Bab ketiga, adalah bab data penelitian yang membahas tentang gambaran umum CV. Sambal Khas Bu Ayu (meliputi sejarah singkat CV. Sambal Khas Bu Ayu, Struktur Organisasi Sambal Khas Bu Ayu, produk CV. Sambal Khas Bu Ayu, dan proses produksi CV. Sambal Khas Bu Ayu), implementasi etika produksi Islam CV. Sambal Khas Bu Ayu, dan kepuasan pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu.

Bab keempat, berisi tentang hasil analisis dan pembahasan mengenai analisis implementasi etika produksi Islam di CV. Sambal Khas Bu Ayu dan analisis dampak implementasi etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu.

Bab kelima, merupakan penutup, yang didalamnya memuat kesimpulan yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian dan saran

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bagi pemilik CV. Sambal Khas Bu Ayu dan bagi penulis selanjutkan yang akan membahas tentang etika produksi Islam.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Etika Islam

1. Pengertian Etika Islam

Etika berasal dari kata *ethos* dalam bahasa Yunani berarti kebiasaan (*custom*) atau karakter (*character*).[1] Dalam Islam, istilah yang paling dekat dengan etika adalah *khuluq.*[2] *Al-Khuluq* sendiri berasal dari kata dasar *khaluqa-khuluqan* yang memiliki arti tabi'at, kebiasaan, budi pekerti, keprawiraan, dan kesatriaan.[3] Di dalam Al-qur'an kata *khuluq* ini disebutkan 2 kali, yakni pada surah Asy-Syu'araa ayat 137 yang berbunyi:

إِنْ هَٰذَآ إِلَّا خُلُقُ ٱلْأَوَّلِينَ[4]

Artinya: (Agama kami) ini tidak lain hanyalah adat kebiasaan orang terdahulu.[5]

Dalam ayat tersebut kata *khuluq* disebutkan dengan pengertian adat kebiasaan. Selain itu kata *khuluq* juga disebut dalam surah al-Qalam ayat 4:

وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ[6]

---

[1] Faisal Badroen, et.al, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), 4.
[2] Ibid, 38.
[3] Ibid.
[4] Al-Qur'an, 26:137.
[5] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Mahkota,1989), 582.
[6] Al-Qur'an, 68:4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya: Dan sesungguhnya kamu benar-benar berbudi pekerti yang agung.[7]

Dalam ayat tersebut kata *khuluq* mengandung arti budi pekerti. Makna budi pekerti ini yang dimaksud adalah akhlaq. Ayat ke empat pada surat al-Qalam ini menjelaskan bahwa Rasulullah saw. memiliki segala perkataan perbuatan yang berakhlaqul karimah.

Tradisi pemikiran Islam mengenal kata *khuluq* dengan terma *akhlaq* atau *falsafah al-adabiyah*.[8] Menurut Ahmad Amin, akhlaq adalah ilmu yang menjelaskan baik dan buruk, menentukan apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia kepada lainnya, menjelaskan tujuan manusia dalam perbuatan dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang harus dilakukan.[9]

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

---

[7] Ibid, 960.
[8] Muhammad, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004), 39.
[9] Ibid, 40.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

didasari oleh ilmu dan kesadaran penuh. Etika juga berarti norma manusia yang harus berjalan dan bersikap sesuai nilai/norma yang ada.[10]

Nilai moralitas etika Islam menanamkan anjuran akan hubungan manusia dengan Allah SWT. Sistem etika Islam bisa diterapkan kapan saja, tidak terikat dengan suatu waktu tertentu, karena Allah sebagai sang pencipta dan malaikat sebagai pencatatNya sangat dekat dengan manusia sebagai hambaNya.[11] Dalam pernyataan tersebut berarti segala macam perilaku manusia adalah mencerminkan akhlaq (etika) manusia itu sendiri.

2. Aksioma filsafat etika Islam

   Etika Islam memiliki aksioma-aksioma, yaitu[12]:

   a. Keesaan: berhubungan dengan konsep *tauhid.* Berbagai aspek dalam kehidupan manusia yakni politik, ekonomi, dan keagamaan membentuk satu kesatuan homogeny, yang bersifat konsisten dari dalam, dan integrasi dengan alam semesta secara luas. Ini adalah dimensi vertical Islam.

   b. Keseimbangan: berhubungan dengan keesaan adalah keseimbangan di antara berbagai kehidupan manusia untuk menciptakan aturan sosial yang terbaik. Rasa keseimbangan ini diperoleh melalui tujuan yang sadar. Ini adalah dimensi horizontal Islam.

---

[10] Ibid, 37.
[11] Faisal Badroen, et.al, *Etika Bisnis dalam…*, 68.
[12] Muhammad, Etika Bisnis…, 54.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Kehendak bebas: kemampuan manusia untuk bertindak tanpa tekanan eksternal dalam ukuran ciptaan Allah dan sebagai khalifah Allah di muka bumi.

d. Tanggung jawab: keharusan manusia untuk diperhitungkan semua tindakannnya.

e. Kebajikan: ihsan atau suatu tindakan yang memberi keuntungan bagi orang lain tanpa ada suatu kewajiban tertentu.

B. Produksi Islam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Pengertian produksi Islam

Produksi adalah kegiatan manusia untuk menghasilkan barang dan jasa yang kemudian dimanfaatkan oleh konsumen. Secara teknis, produksi adalah proses merubah *input* menjadi output. Ekonom Islam yang memperhatikan terkait teori produksi adalah Imam Al-Ghazali. Ia menganggap pencarian ekonomi bagian dari ibadah individu. Produksi barang-barang kebutuhan dasar secara khusus dipandang sebagai kewajiban sosial. Imam Al-Ghazali juga menjelaskan bahwa produksi adalah pengerahan secara maksimal sumber daya alam oleh sumber daya manusia, agar menjadi barang yang bermanfaat bagi manusia.[13] M.N Siddiqi mengemukakan bahwa produksi adalah penyediaan barang dan jasa dengan memperhatikan nilai keadilan dan kemaslahatan bagi masyarakat.[14]

Produksi mempunyai peranan penting dalam menentukan taraf hidup manusia dan kemakmuran suatu bangsa. Dalam al-Qur'an dan sunah rasul dijelaskan bagaimana umat Islam diperintahkan untuk bekerja keras dalam memenuhi kebutuhan agar tercapai kehidupan yang lebih baik, seperti dijelaskan dalam surat Al-Qashash ayat 73:

وَمِن رَّحْمَتِهِۦ جَعَلَ لَكُمُ ٱلَّيْلَ وَٱلنَّهَارَ لِتَسْكُنُوا۟ فِيهِ وَلِتَبْتَغُوا۟ مِن فَضْلِهِۦ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ[15]

Artinya: Dan karena rahmat-Nya, Dia jadikan untukmu malam dan siang, supaya kamu beristirahat pada malam itu dan supaya

[13] Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam…*114.
[14] Rozalinda, *Ekonomi Islam: Teori dan Aplikasinya Pada Aktivitas Ekonomi* (Jakarta: Rawawali Pers, 2015), 111.
[15] Al-Qur'an, 28: 73.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kamu mencari sebahagian dari karunia-Nya (pada siang hari) dan agar kamu bersyukur kepada-Nya.[16]

Kata *ibtaghu* pada ayat ini berarti keinginan, yakni kehendak sungguh-sungguh untuk memperoleh sesuatu dengan usaha keras dan tidak terbatas. Sedangkan *fadl* (karunia), berarti kebaikan ekonomi yang menjadikan kehidupan manusia secara ekonomis menjadi lebih baik dan mecapai kebahagiaan. Ayat ini juga menunjukkan bahwa mementingkan kegiatan produksi merupakan prinsip yang mendasar dalam kegiatan ekonomi Islam. Kegiatan produksi mengerucut pada manusia dan eksistensinya, pemerataan kesejahteraan yang dilandasi keadilan dan kemaslahatan bagi seluruh pihak yang berkaitan dengan kegiatan produksi. Dengan demikian, kepentingan manusia yang sejalan dengan moral Islam harus menjadi fokus dan target dari kegaiatan produksi.[17]

Muhammad Abdul Mannan mengemukakan prinsip fundamental yang harus selalu diperhatikan dalam proses produksi adalah prinsip kesejahteraan ekonomi. Menurut Muhammad Abdul Manan, perbaikan sistem produksi dalam Islam, tidak hanya berarti peningkatan pendapatan yang dapat diukur dengan uang, tetapi juga perbaikan dalam memaksimalkan pemenuhan kebutuhan manusia dengan tetap memperhatikan tuntunan Islam. Oleh karena itu, kenaikan volume produksi saja tidak akan menjamin kesejahteraan rakyat secara maksimal, dan mutu barang-barang produksi yang tunduk pada aturan syariah harus

[16] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan...,* 622.
[17] Rozalinda, *Ekonomi Islam: Teori dan...,* 112.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diperhitungkan dalam kesejahteraan ekonomi. Juga harus diperhitungkan akibat-akibat yang tidak menguntungkan yang akan terjadi dalam hubungannya dengan perkembangan produk-produk terlarang.[18]

2. Faktor-faktor produksi Islam

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

a. Tanah

Tanah adalah faktor produksi terpenting mencakup semua sumber daya alam yang digunakan dalam proses produksi. Ekonomi Islam mengakui tanah sebagai faktor ekonomi untuk dimanfaatkan secara maksimal demi mencapai kesejahteraan ekonomi masyarakat dengan memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Al-Qur'an dan sunnah dalam hal ini banyak menekankan pada pemberdayaan tanah secara baik. Dalam pemanfaatan sumber daya alam yang dapat habis, Islam menekankan agar generasi hari ini dapat menyeimbangkan pemanfatannnya untuk generasi yang akan datang. Dengan pengertian, pemanfaatan sumber daya alam tidak boleh dilakukan secara sewenang-wenang dan dapat membahayan generasi yang akan datang.[19]

b. Tenaga kerja

[18] Ibid.
[19] Ibid, 115-116.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tenaga kerja merupakan aset keberhasilan dalam suatu perusahaan. Kesuksesan kegiatan produksi terletak pada kinerja sumber daya manusia yang ada dalam perusahan tersebut. Tenaga kerja yang memiliki kemampuan dan integritas yang baik merupakan modal utama bagi suatu perusahaan.

c. Modal

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

d. Manajemen produksi

Beberapa faktor produksi diatas tidak akan menghasilkan profit yang baik ketika tidak ada manajemen yang baik. Semuanya memerlukan suatu pengaturan yang baik berupa suatu organisasi ataupun suatu manajemen yang bisa menertibkan, mengatur, merencanakan, dan mengevaluasi segala kinerja yang akan dan telah dihasilnya oleh masing-masing divisi.[20]

e. Teknologi

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

[20] Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam...,* 121.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini berpengaruh pada volume produk yang dihasilkan dari kegiatn produksi, sehingga terjadi ketidak seimbangan antara produsen yang tidak menggunakan teknologi dengan produsen yang menggunakan teknologi canggih dalam aktivitas produksi.

f. Bahan baku

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

3. Prinsip produksi dalam Islam

Menurut Rohmat Subagiyo dalam buku ekonomi Islam, menjelaskan bahwa terdapat beberapa prinsip produksi yang harus diterapkan oleh produsen Muslim, antara lain:[21]

a. Keadilan dan kesamaan dalam produksi islami

Islam telah memberikan prinsip-prinsip produksi yang adil dan wajar dalam sebuah bisnis dimana mereka dapat memperoleh kekayaan tanpa mengekploitasi individu-individu lainnya atau merusak kemaslahatan. Sedangkan usaha yang tidak adil dan salah, sangat dicela. Usaha semacam ini dapat menimbulkan ketidakpuasana pada

[21] Tika Safitri, "Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Kegiatan Produksi Kue Geti UD. Primadona di Desa Jabalsari", (Skripsi—IAIN Tulungagung, Tulungagung, 2018), 34-35.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat dan akhirnya menyebabkan kehancuran. Oleh karena itu, sistem ekonomi islam bebas dari kesewanang-wenangan dan tidak ada eksploitasi model kapitalisme dan komunisme.

b. Memenuhi takaran, ketepatan, kelugasan, dan kebenaran.

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

c. Menghindari jenis dan proses produksi yang diharamkan dalam islam

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Etika Produksi Islam

1. Pengertian etika produksi Islam

Etika produksi Islam adalah penerapan nilai/moral dalam menghasilkan atau menambah nilai guna suatu barang dengan memanfaatkan sumber daya seoptimal mungkin demi mencapai kemaslahatan individu dan masyarakat. Fungsi produksi dilakukan perusahan untuk menciptakan atau pengadaan atas barang atau jasa. Menurut Muslich, secara filosofis, kegiatan produksi meliputi:[22]

a. Produk apa yang dihasilkan
b. Berapa jumlah produk yang dihasilkan
c. Mengapa produk tersebut dibuat
d. Dimana produk tersebut dibuat
e. Siapa yang membuat
f. Bagaimana memproduksinya.

Lebih lanjut dikatakan oleh Muslich yang dikutip dari buku etika bisnis Islami, bahwa etika bisnis yang terkait dengan fungsi produksi adalah berkaitan dengan upaya memberikan solusi atas tujuh permasalahan diatas. Solusi dari produksi adalah berorientasi pada pencapaian harmoni atau keseimbangan bagi semua atau beberapa pihak yang berkepentingan dengan masalah produksi.[23] Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa etika produksi Islam tidak hanya diterapkan pada saat proses produksi saja, melainkan etika harus

[22] Muhammad, *Etika Bisnis…,* 103.
[23] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diterapkan dalam segala lingkup yang berkaitan dengan kegiatan produksi, mulai dari pengadaan faktor produksi, proses, hingga hubungan produsen pada semua lini yang berkaitan dengan kegiatan produksi.

Etika produksi dalam Al-Qur'an memandang sisi komoditas dan sisi transaksi. Dari sisi komoditas dijelaskan dalam Al-Qur'ann bahwa ada beberapa komoditas yang haram dikonsumsi yang dapat membahayakan bagi tubuh atau agama.[24] Beberapa ayat dalam Al-Qur'an yang menjelaskan etika produksi dari sisi komoditas adalah surat Al-Baqarah ayat173 dan 219, surat An-Nahl ayat 115, dan surat al-Maidah ayat 3. Berikut adalah ayat-ayat tersebut:

إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ ٱلْمَيْتَةَ وَٱلدَّمَ وَلَحْمَ ٱلْخِنزِيرِ وَمَآ أُهِلَّ بِهِۦ لِغَيْرِ ٱللَّهِ فَمَنِ ٱضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ وَلَا عَادٍ فَلَآ إِثْمَ عَلَيْهِ إِنَّ ٱللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ[25]

Artinya :Sesungguhnya Allah hanya mengharamkan bagimu bangkai, darah, daging babi, dan binatang yang (ketika disembelih) disebut (nama) selain Allah. Tetapi barangsiapa dalam keadaan terpaksa (memakannya) sedang dia tidak menginginkannya dan tidak (pula) melampaui batas, maka tidak ada dosa baginya. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.[26] (QS: Al-Baqarah (2): 173)

يَسْـَٔلُونَكَ عَنِ ٱلْخَمْرِ وَٱلْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَآ إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنَٰفِعُ لِلنَّاسِ وَإِثْمُهُمَآ أَكْبَرُ مِن نَّفْعِهِمَا

[24] Bambang Subandi, *Etika Bisnis Islam* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), 73.
[25] Al-Qur'an, 2: 173.
[26] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan….,* 42.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

وَيَسْـَٔلُونَكَ مَاذَا يُنفِقُونَ قُلِ ٱلْعَفْوَ كَذَٰلِكَ يُبَيِّنُ ٱللَّهُ لَكُمُ ٱلْءَايَٰتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ[27]

Artinya: Mereka bertanya kepadamu tentang khamar dan judi. Katakanlah: "Pada keduanya terdapat dosa yang besar dan beberapa manfaat bagi manusia, tetapi dosa keduanya lebih besar dari manfaatnya". Dan mereka bertanya kepadamu apa yang mereka nafkahkan. Katakanlah: "Yang lebih dari keperluan". Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu supaya kamu berfikir.[28]

إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ ٱلْمَيْتَةَ وَٱلدَّمَ وَلَحْمَ ٱلْخِنزِيرِ وَمَآ أُهِلَّ لِغَيْرِ ٱللَّهِ بِهِۦ فَمَنِ ٱضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ وَلَا عَادٍ

فَإِنَّ ٱللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ[29]

Artinya: Sesungguhnya Allah hanya mengharamkan atasmu (memakan) bangkai, darah, daging babi dan apa yang disembelih dengan menyebut nama selain Allah; tetapi barangsiapa yang terpaksa memakannya dengan tidak menganiaya dan tidak pula melampaui batas, maka sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.[30]

حُرِّمَتْ عَلَيْكُمُ ٱلْمَيْتَةُ وَٱلدَّمُ وَلَحْمُ ٱلْخِنزِيرِ وَمَآ أُهِلَّ لِغَيْرِ ٱللَّهِ بِهِۦ وَٱلْمُنْخَنِقَةُ وَٱلْمَوْقُوذَةُ وَٱلْمُتَرَدِّيَةُ وَٱلنَّطِيحَةُ وَمَآ أَكَلَ ٱلسَّبُعُ إِلَّا مَا ذَكَّيْتُمْ وَمَا ذُبِحَ عَلَى ٱلنُّصُبِ وَأَن تَسْتَقْسِمُوا۟ بِٱلْأَزْلَٰمِ ذَٰلِكُمْ فِسْقٌ ٱلْيَوْمَ يَئِسَ ٱلَّذِينَ كَفَرُوا۟ مِن دِينِكُمْ فَلَا تَخْشَوْهُمْ

[27] Al-Qur'an, 2: 19.
[28] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan….,* 53.
[29] Al-Qur'an, 16: 115.
[30] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan….,* 419.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

وَٱخۡشَوۡنِ ٱلۡيَوۡمَ أَكۡمَلۡتُ لَكُمۡ دِينَكُمۡ وَأَتۡمَمۡتُ عَلَيۡكُمۡ نِعۡمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ ٱلۡإِسۡلَٰمَ دِينٗا فَمَنِ

ٱضۡطُرَّ فِي مَخۡمَصَةٍ غَيۡرَ مُتَجَانِفٖ لِّإِثۡمٖ

فَإِنَّ ٱللَّهَ غَفُورٞ رَّحِيمٞ[31]

Artinya: Diharamkan bagimu (memakan) bangkai, darah, daging babi, (daging hewan) yang disembelih atas nama selain Allah, yang tercekik, yang terpukul, yang jatuh, yang ditanduk, dan diterkam binatang buas, kecuali yang sempat kamu menyembelihnya, dan (diharamkan bagimu) yang disembelih untuk berhala. Dan (diharamkan juga) mengundi nasib dengan anak panah, (mengundi nasib dengan anak panah itu) adalah kefasikan. Pada hari ini orang-orang kafir telah putus asa untuk (mengalahkan) agamamu, sebab itu janganlah kamu takut kepada mereka dan takutlah kepada-Ku. Pada hari ini telah Kusempurnakan untuk kamu agamamu, dan telah Ku-cukupkan kepadamu nikmat-Ku, dan telah Ku-ridhai Islam itu jadi agama bagimu. Maka barang siapa terpaksa karena kelaparan tanpa sengaja berbuat dosa, sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.[32]

Ayat-ayat diatas menjelaskan tentang komoditas yang diharamkan dalam bisnis, yaitu bangkai, darah yang bisa mengalir, babi, dan binatang yang disembelih tanpa nama Allah SWT, binatang yang tercekik, yang dipukul, yang jatuh, yang ditanduk, dan yang diterkam binatang buas kecuali yag sempat disembelih, dan yang disembelih untuk berhala. Selain itu, juga terdapat komoditas yang diharamkan karena dapat membahayakan kesehatan yakni dari jens khamer ataupun jenis minumam keras lainnya.

[31] Al-Qur'an, 5: 3.
[32] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan….,* 157.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari sisi transaksi, setidaknya ada 3 unsur yang membuat transaksi produksi menjadi haram, yakni perjudian (*maysir*), ketidakjelasan (*ghoror*), dan penambahan bunga (*riba*). Judi (*maysir*) berasal dari kata ya-sa-ra, yang berarti mudah, sebelah kiri, dan kaya. Artinya, perjudian itu ditujukan untuk memperoleh kekayaan dengan cara yang mudah dan ringan, seperti sesuatu yang cukup diambil dengan tangan kiri. Perjudian merupakan taruhan yang merampas harta pihak yang kalah oleh pihak yang menang. Taruhan ini dapat terwujud dengan aneka macam permainan, bahkan beberapa bisnis juga menawarkan taruhan perjudian, seperti pembelian kupon berhadiah. Dalam perjudian segalanya bisa menjadi taruhan.[33] Ayat al-Qur'an yang menjelaskan tentang perjudian adalah Surat Al-Maidah ayat 90 dan 91:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِنَّمَا ٱلْخَمْرُ وَٱلْمَيْسِرُ وَٱلْأَنصَابُ وَٱلْأَزْلَٰمُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ ٱلشَّيْطَٰنِ فَٱجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ. إِنَّمَا يُرِيدُ ٱلشَّيْطَٰنُ أَن يُوقِعَ بَيْنَكُمُ ٱلْعَدَٰوَةَ وَٱلْبَغْضَآءَ فِى ٱلْخَمْرِ وَٱلْمَيْسِرِ وَيَصُدَّكُمْ عَن ذِكْرِ ٱللَّهِ وَعَنِ ٱلصَّلَوٰةِ فَهَلْ أَنتُم مُّنتَهُونَ.[34]

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan. Sesungguhnya syaitan itu bermaksud hendak menimbulkan permusuhan dan kebencian di antara kamu lantaran (meminum) khamar dan berjudi itu, dan

[33] Bambang Subandi, *Etika Bisnis…,* 74.
[34] Al-Qur'an, 5: 90 – 91.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menghalangi kamu dari mengingat Allah dan sembahyang; maka berhentilah kamu (dari mengerjakan pekerjaan itu).[35]

Pada ayat tersebut menjelaskan bahwa perjudian (*maysir*) dapat menjadi sumber permusuhan dan kebencian, juga sebagai penghalang manusia untuk mengingat Allah SWT dan juga mengingat shalatnya. Selanjurnya adalah unsur ketidakjelasan (*ghoror*). Unsur ketidak jelasan ini juga berarti penipuan dalam transaksi bisnis. Penipuan dalam transaksi bisnis ini terjadi karena informasi yang tidak seimbang antara penjual dengan pembeli. Penjual lebih mengetahui kondisi barang yang dijual daripada konsumen dan produsen pun merahasiakan aib dari barang yang diproduksinya. Selain dari kondisi barang, penjual juga sangat mengetahui takaran barang yang dijualnya. Kecurangan dalam takaran dan timbangan termasuk bagian dari penipuan. Salah satu ayat yang menjelaskan tentang penipuan dalam transaksi produksi adalah surat Al-A'raf ayat 85:

وَإِلَىٰ مَدْيَنَ أَخَاهُمْ شُعَيْبًا قَالَ يَٰقَوْمِ ٱعْبُدُوا۟ ٱللَّهَ مَا لَكُم مِّنْ إِلَٰهٍ غَيْرُهُۥ قَدْ جَآءَتْكُم بَيِّنَةٌ

مِّن رَّبِّكُمْ فَأَوْفُوا۟ ٱلْكَيْلَ وَٱلْمِيزَانَ وَلَا تَبْخَسُوا۟ ٱلنَّاسَ أَشْيَآءَهُمْ وَلَا تُفْسِدُوا۟ فِى

ٱلْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَٰحِهَا

ذَٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنتُم مُّؤْمِنِينَ[36]

[35] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan...,* 176-177.
[36] Al-Qur'an, 7: 85.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya : Dan (Kami telah mengutus) kepada penduduk Mad-yan saudara mereka, Syu'aib. Ia berkata: "Hai kaumku, sembahlah Allah, sekali-kali tidak ada Tuhan bagimu selain-Nya. Sesungguhnya telah datang kepadamu bukti yang nyata dari Tuhanmu. Maka sempurnakanlah takaran dan timbangan dan janganlah kamu kurangkan bagi manusia barang-barang takaran dan timbangannya, dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi sesudah Tuhan memperbaikinya. Yang demikian itu lebih baik bagimu jika betul-betul kamu orang-orang yang beriman".[37]

Selanjutnya adalah unsur *riba*, artinya adalah tambahan yang disyaratkan oleh kreditur merupakan kepastian yang harus dibayarkan, meskipun debitur atau si penghutang mengalami ketidak pastian dalam untung dan rugi. Beban debitur semakin berat ketika tidak bisa membayar sesuai dengan jatuh tempo, maka akan terdapat tambahan yang dilipatgandakan sesuai dengan durasi waktu jatuh tempo. Hal ini menimbulkan salah satu pihak yang dirugikan. Sedangkan tujuan dalam berbisnis adalah mencapai manfaat dan kemaslahatan bagi seluruh pihak yang berkaitan dengan bisnis tersebut.

1. Nilai etika produksi Islam

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

[37] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan...*, 235.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

produksi Islam adalah menginjeksi nilai-nilai etika Islam yang terkandung dalam al-Qur'an sebagai landasan etis kegiatan produksi. berikut adalah nilai-nilai etika produksi Islam:

a. Keesaan

Keesaan atau *tauhid,* merupakan dimensi vertical Islam. Konsep keesaan menggabungkan ke dalam sifat *homogen* semua aspek yang berbeda-beda dalam kehidupan seorang Muslim, baik dari ekonomi, politik, agama, dan dan masyarakat, serta menekankan gagasan mengenai konsistensi dan keteraturan. Konsep keesaan dijelaskan dalam firman Allah SWT pada surat Al-An'am ayat 162:

قُلْ إِنَّ صَلَاتِى وَنُسُكِى وَمَحْيَاىَ وَمَمَاتِى لِلَّهِ رَبِّ ٱلْعَٰلَمِينَ[38]

Katakanlah: sesungguhnya sembahyangku, ibadatku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam.[39]

[38] Al-Qur'an 6:162.
[39] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan….,* 216.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Konsep keesaan memiliki pengaruh yang paling mendalam terhadap diri seorang Muslim, antara lain:

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

   mengambil dengan mudah apapun yang telah ia berikan, maka kaum Muslim akan bersikap rendah hati dan hidup sederhana.
3) Karena ia percaya bahwa Allah SWT yang dapat menolongnya, ia tidak pernah merasa putus asa akan datangnya kemurahan Allah SWT. Tidak ada manusia atau binatang apapun yang memiliki kekuasaan untuk mengambil nyawanya sebelum waktu yang digariskanNya. Hanya Allah yang memiliki kekuasaan untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengambil nyawanya. Ia akan bertindak penuh keyakinan untuk apa yang mereka anggap etis dan Islami.

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

b. Keseimbangan

Dalam melakukan aktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mewajibkan untuk berbuat adil, tanpa terkecuali kepada pihak yang tidak disukai. Pengertian adil dalam Islam diarahkan agar hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta dan hak Allah dan Rosulnya berlaku sebagai *stakeholder* dari perilaku adil seseorang. Tidak menempatkan hak-hak tersebut, maka dapat menempatkan seseorang tersebut dalam kezaliman. Karenanya orang adil akan lebih dekat kepada ketaqwaan. Allah berfirman pada surat al-Ma'idah ayat 8:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ كُونُواْ قَوَّٰمِينَ لِلَّهِ شُهَدَآءَ بِٱلْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَـَٔانُ قَوْمٍ عَلَىٰٓ أَلَّا تَعْدِلُواْ ٱعْدِلُواْ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ إِنَّ ٱللَّهَ خَبِيرٌۢ بِمَا تَعْمَلُونَ[40]

Artinya: Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.[41]

Berlaku adil akan dekat dengan ketaqwaan, karena itu dalam aktivitas bisnis, Islam melarang untuk menipu walaupun hanya 'sekadar' membawa sesuatu pada kondisi yang menimbulkan keraguan sekalipun. Kondisi ini hanya terjadi seperti adanya gangguan pada mekanisme pasar atau karena adanya informasi penting mengenai transaksi yang tidak diketahui oleh salah satu pihak. Gangguan pada mekanisme pasar dapat berupa gangguan pada penawaran maupun gangguan pada permintaan. Persyaratan adil yang paling mendasar adalah menentukan pada kualitas dan ukuran pada setiap takaran maupun timbangan. Allah berfirman pada surat Al-An'am ayat 152 dan surat Ar-Rahman ayat 7-9.

[40] Al-Qur'an, 5: 8.
[41] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan….,*, 159.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

وَلَا تَقْرَبُوا۟ مَالَ ٱلْيَتِيمِ إِلَّا بِٱلَّتِى هِىَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُۥ وَأَوْفُوا۟ ٱلْكَيْلَ وَٱلْمِيزَانَ

بِٱلْقِسْطِ لَا نُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا وَإِذَا قُلْتُمْ فَٱعْدِلُوا۟ وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ وَبِعَهْدِ ٱللَّهِ

أَوْفُوا۟

ذَٰلِكُمْ وَصَّىٰكُم بِهِۦ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ[42]

Artinya :Dan janganlah kamu dekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih bermanfaat, hingga sampai ia dewasa. Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak memikulkan beban kepada sesorang melainkan sekedar kesanggupannya. Dan apabila kamu berkata, maka hendaklah kamu berlaku adil, kendatipun ia adalah kerabat(mu), dan penuhilah janji Allah. Yang demikian itu diperintahkan Allah kepadamu agar kamu ingat.[43]

وَٱلسَّمَآءَ رَفَعَهَا وَوَضَعَ ٱلْمِيزَانَ. أَلَّا تَطْغَوْا۟ فِى ٱلْمِيزَانِ. وَأَقِيمُوا۟ ٱلْوَزْنَ بِٱلْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا۟

ٱلْمِيزَانَ.[44]

Artinya: Dan Allah telah meninggikan langit dan Dia meletakkan neraca (keadilan). Supaya kamu jangan melampaui batas tentang neraca itu. Dan tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu."[45] (QS: Ar-Rahman (55): 7-9)

Konsep keseimbangan juga dapat dipahami bahwa sebagai pebisnis muslim bahwa kegiatan bisnis tidak hanya dimaksudkan pada dunia

[42] Al-Qur'an, 6: 152.
[43] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan…,* 214.
[44] Al-Qur'an, 55: 7-9.
[45] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan…*, 885.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

saja, namun juga diniatkan untuk akhirat. Oleh karena itu konsep keseimbangan menyerukan kepada para pengusaha muslim untuk bisa menerapkan segala tindakan dalam kegiatan bisnis yang dapat menempatkan dirinya dan orang lain dalam kesejahteraan duniawi dan keselamatan akhirat.

c. Kehendak bebas

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

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Allah SWT akan senantiasa menepati janji yang telah dibuat. Prinsip kehendak bebas ini dijelaskan secara eksplisit dalam firman Allah pada surat Al-Maidah ayat 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۚ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرُمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ[46]

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.[47]

d. Tanggung Jawab

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

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

[46] Al-Qur'an, 5: 1.
[47] Deprtemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan…,* 156.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tidak ada seorangpun memiliki otoritas untuk memberikan keputusan atas namaNya. Setiap orang memiliki hak penuh untuk mencari jawaban pada Al-Qur'an dan Hadits untuk melaksanakan segala aktifitas yang dilakukan di muka bumi, tidak terkecuali pada aktifitas bisnis.

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

e. Kebajikan

Menurut Rafiq Issa Beekun, kebajikan (ihsan) artinya melaksanakan melaksanakan perbuatan yang baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain, tanpa adanya kewajiban tertentu yang mengharuskan perbuatan tersebut.[48] Menurut siddiqi, keihsanan lebih penting kehadirannya ketimbang keadilan dalam kehidupan sosial. Karena menurutnya keadilan hanya merupakan "*the*

[48] Faisal Badroen Et.Al., *Etika Bisnis dalam…, 102.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

corner stone of society", sedangkan ihsan adalah "*beauty and perfection*" sistem sosial.[49] Jika keadilan dapat menyelamatkan lingkungan sosial dari tindakan-tindakan yang tidak diinginkan dan kegetiran hidup, keihsanan justru membuat kehidupan sosial ini menjadi manis dan indah. Dalam dunia bisnis, Ahmad menjelaskan sejumlah perbuatan yang mendukung ihsan dalam bisnis, antara lain:

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

[49] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dirinya untuk selalu ingat kepada Allah, baik dalam kondisi bisnis yang sukses atau dalam kegagalan bisnis.[50]

Manusia juga diwajibkan untuk mengenal dan menelaah skala prioritas Al-Qur'an seperti lebih memilih kepada kenikmatan akhirat daripada kenikmatan duniawi, lebih memilih tindakan yang bermoral daripada tindakan yang tidak bermoral, dan memilih segala sesuatu yang halal. Hal lain yang tak kala penting adalah spirit persaudaraan sesama Muslim dapat pula dikaitkan dengan persoalan bisnis dan transaksi yang sudah dibatasi dengan ketentuan syariat Islam, agar Allah SWT selalu membukakan pintu keberkahan kepada umat dalam setiap kegiatan bisnis dan transaksi yang dijalankan. Kewajiban melakukan kegiatan bisnis yang sesuai dengan syariat akan mengokohkan ikatan persaudaraan di antara orang-orang Islam.[51]

Selain itu, ada beberapa nilai juga yang perlu diperhatikan produsen dalam melakukan aktivitas produksi:[52]

a. Beritikad baik dalam kegiatan usahanya

b. Memberi informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/ jasa serta memberikan penjelasan, penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan

---

[50] Ibid.

[51] Ibid, 104.

[52] Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Bisnis Islam untuk Dunia Usaha* (Bandung: Alfabeta, 2013), 152.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Menjamin mutu barang /jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang/jasa yang berlaku

d. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang/jasa yang dibuat /yang diperdagangkan

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

D. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian kepuasan pelanggan

Tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan pelanggannya. Dengan kata lain perusahaan berusaha untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas.[53] Secara umum, kepuasan pelanggan (customer satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas.[54] Menurut Tjiptono, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (disconfirmation) yang

[53] A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran* (Jogjakarta :Amara Books, 2003), 87.
[54] Philips Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 70.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya.[55] Para ahli mendefinisikan kepuasan konsumen sebagaimana yang dikutip oleh Fandi Tjiptono[56]:

a. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya)dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.
b. Mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
c. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.
d. Kepuasan adalah tingkatperasaan sesorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

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

2. Indikator Kepuasan Pelanggan

[55] Fandi Tjiptono, *Total Quality Management*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Andi, 2002), 102.
[56] Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), 25.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kepuasan pelanggan merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas pelanggan. Sebagian pelanggan mendasarkan kepuasannya semata-mata hanya pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasannya pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan. Peningkatan kepuasan pelanggan sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam. Oleh karena itu banyak perusahaan akan selalu berupaya memantau kepuasan pelanggan yang sangat berpengaruh atas tingkat loyalitas dan profitabilitas pelanggan.[57] Menurut Fandi Tjiptono, terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, memberikan suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, dan laba yag diperoleh dapat meningkat.[58] Terdapat dua indikator kepuasan pelanggan, antara lain:

a. Kepuasan terhadap pelayanan

Pelayanan didefinisikan sebagai aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan

[57] Sofjan Assauri, *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 11.
[58] Fandi Tjiptono, *Total Quality Management…, 102.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.[59] Menurut Johnson yang dikutip oleh Haidir Harun menjelaskan bahwa terdapat beberapa dimensi kepuasan terhadap pelayanan, antara lain[60]:

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

[59] Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2.
[60] Haidir Harun "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi: Studi Kasus PT.Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang" (Tesis—Universitas Diponegoro Semarang, 2006).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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

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

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

a) Tanggap terhadap permasalahan pelanggan.

b) Memberikan waktu untuk mendengar keluhan.

c) Memberlakukan pelanggan dengan baik.

b. Kepuasan terhadap Mutu

Eksekutif puncak masa kini meningkatkan mutu barang dan jasa sebagai prioritas utama. Sukses perusahaan Jepang di dunia disebabkan mutu produk mereka cemerlang. Kebanyakan pelanggan tidak lagi menerima kinerja bermutu sedang. Ada hubungan erat antara mutu barang dan jasa dengan kepuasan pelanggan serta keuntungan perusahaan. Mutu yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, sekaligus mendukung harga lebih tinggi dan sering juga biaya lebih rendah.[61] Definisi dari *American Society for Quality Control* yang dianut di seluruh dunia bahwa mutu adalah keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Definisi mutu yang berpusat pada

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan. Pelanggan punya kebutuhan dan pengharapan tertentu. Penjual disebut memberikan mutu bila produk dan pelayanan penjual memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Manajemen mutu merupakan pendekatan utama untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan keuntungan perusahaan. Perusahaan harus memahami bagaimana pelanggannya memandang mutu dan tingkat mutu yang diharapkan pelanggan. Ada berbagai penilaian mengenai kualitas suatu produk biasanya tergantung dari jenis masing-masing produk. Produk yang satu dengan yang lainnya memiliki unsur penilaian yang berbeda. Unsur penilaian tersebut misalnya daya tahan, ukuran, warna berat, dan lain-lain. Untuk produk elektronik kualitas yang dapat diukur misalnya adalah kualitas monitor, cahaya, dan suara. Pada produk tekstil/ pakaian misalnya kekuatan bahan, kerapian jahitan, dan kenyamanan bahan.Pada produk makanan dan minuman yang dapat diukur misalnya rasa, jangka waktu kadaluarsa, kemurnian, dan sebagainya. Menurut Garvin dimensi kualitas produk ada delapan, karakteristik yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas produk yaitu sebagai berikut:[62]

1) *Performance* (kinerja), karakteristik pokok dari produk inti yang telah dibeli contohnya kecepatan, kemudahan dan kenyamanan yang telah diberikan perusahaan.
2) *Features* (keistimewaan atau ciri-ciri), karakteristik sekunder atau pelengkap dari sebuah produk.

[62] Philip Kotler, ''Strategi Pemasaran'', Ed. III (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 1995), 25.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III
IMPLEMENTASI ETIKA PRODUKSI DALAM PERSPEKTIF ISLAM DI CV. SAMBAL KHAS BU AYU

A. Gambaran Umum CV Sambal Khas Bu Ayu

1. Sejarah singkat CV. Sambal Khas Bu Ayu

CV. Sambal Khas Bu Ayu merupakan perusahaan *home industry* dalam skala Usaha Menengah Kecil Mikro (UMKM) yang bergerak dibidang produk makanan siap saji yakni produk olahan sambal. Perusahaan ini merupakan satu-satunya UMKM di Sidoarjo yang sudah memiliki sertifikasi ISO 9001:2015 dan sudah menggunakan peralatan yang termasuk dalam *standard grade food.*[1]

CV Sambal Khas Bu Ayu didirikan pada tahun 2013 oleh ibu Sri Rahayu S.E, M.M., atau biasa dipanggil bu Ayu, bertempat di Jl. Raya Permata Alam Permai No.12A, Dusun Gemurung Lor, Gemurung, Gedangan, Kabupaten Sidoarjo. Awal mula berdiri CV sambal khas bu Ayu ini adalah berawal dari hobi memasak ibu Sri Rahayu. Sebelum mendirikan usaha ini, bu Ayu bekerja menjadi *manager* di salah satu perusahaan asing yang memproduksi bulpoin. Selain itu, beliau juga memiliki usaha rias di rumahnya yang juga menjadi hobi beliau. Setiap kali bekerja bu Ayu selalu membawa makanan dari rumah dan berbagi

[1] Sri Rahayu, *Wawancara,* Sidoarjo, 2 Desember 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan rekan kerja beliau. Menurut rekan kerja beliau, masakan beliau ini

sangat enak apalagi sambal buatannya. Kemudian beberapa rekan kerja beliau menyarankan untuk membuat sambal dan menjualnya. Atas dasar saran rekan kerja beliau, disertai dengan niat, keberanian, dan tekad semangat yang tinggi, akhirnya beliau mulai untuk membuka usaha sendiri yang bergerak di bidang olahan sambal. Dengan membuka usaha sendiri beliau juga memiliki tujuan untuk meciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar demi penghidupan yang lebih baik bagi masyarakat sekitar.[2]

Pada tahun 2013 inilah bu Ayu mulai memproduksi sambal siap saji kemasan botol 250 gram, dengan awal produksi menggunakan 5 kg cabai dan modal dari pribadi. Ibu Sri Rahayu memasarkan produknya ini kepada rekan-rekan dan juga saudara ibu Sri Rahayu. Seluruh rekan dan keluarga ibu Sri Rahayu mendukung akan usaha beliau. Kemudian pada tahun 2015 ibu Sri Rahayu memfokuskan pada usaha yang digeluti beliau dan *resign* dari posisi manager di perusahaan bulpoin tersebut.[3]

Pada tahun 2015, ibu Sri Rahayu fokus untuk mengembangkan usaha sambal khas Bu Ayu. Ibu Sri Rahayu mulai memasarkan produknya di 7 toko oleh-oleh yang berada di Sidoarjo dan Jember. Setelah perkembangan ini ibu sri Rahayu mulai bekerjasama dengan Dinas Koperasi Sidoarjo, Dinas Perindustrian dan Perdagan (DISPERINDAG)

[2] Ibid.
[3] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sidoarjo. Dari kerjasama ini beliau sadar bahwa usaha *home industry* ini juga perlu diakui dan perlu meningkatkan manajemen mutu agar lebih mendapatkan kepercayaan konsumen. Kemudian bekerja sama dengan Dinas Koperasi Provinsi dan mendapatkan arahan untuk mendaftarkan usahanya agar produk sambal khas Bu Ayu ini memiliki sertifikasi halal.[4]

Pada tanggal 24 Februari 2016 ibu Sri Rahayu mendapatkan sertifikasi halal dari MUI, yang menyatakan bahwa produk olahan CV. Sambal Khas Bu Ayu halal menurut hukum Islam, yakni bahan-bahan yang digunakan serta proses produksinya sesuai dengan keputusan komisi fatwa MUI. Tidak berhenti sampai memberikan labelisasi halal guna memberikan hak kenyamanan pada konsumen, ibu Ayu terus mengembangkan produknya agar lebih dikenal oleh masyarakat. Ibu Ayu selalu mengikuti pameran-pameran UMKM, baik di dalam kota Sidoarjo maupun di luar kota, bahkan sampai di luar pulau Jawa. Ibu Ayu terus meningkatkan kualitas produknya dan mendaftarkan usaha beliau untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 tentang manajemen mutu yang pada tanggal 29 November 2017. Beliau terus meningkatkan branding produknya dengan mendaftarkan usaha beliau untuk mendapatkan sertifikasi HACCP tentang prinsip umum *higiene* pangan. Beliau mendaftar sertifikasi HACCP dengan berbagai tahapan dan banyak dokumen yang harus sesuai untuk mendapatkan sertifikasi tersebut.

[4] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemudian pada bulan Desember 2018 beliau mendapatkan sertifikasi HACCP yang berlaku sampai tanggal 17 Desember 2021. Kini usaha beliau sudah bekerjasama dengan 60 *supermarket* dan toko oleh-oleh yang ada di Jawa Timur.[5]

2. Struktur organisasi CV. Sambal Khas Bu Ayu

   Struktur organisasi CV. sambal khas bu Ayu masih bersifat kekeluargaan, belum tersusun secara organisatoris. Usaha sambal bu Ayu ini diketuai oleh ibu Sri Rahayu selaku produsen dan perputaran keuangan dari sambal bu Ayu ini diatur oleh bu Sri Rahayu sendiri. Untuk kegiatan produksi CV. sambal khas bu Ayu diketuai oleh bapak Suwondo selaku suami dari ibu Ayu. Karyawan yang dipekerjakan di CV. sambal khas bu Ayu ini bersifat borongan dan terdapat 10 karyawan, yakni 4 karyawan di bidang produksi dan 6 karyawan membantu dalam mempersiapkan bahan-bahan produksi.[6]

3. Produk CV. Sambal Khas Bu Ayu

   Produk yang dihasilkan CV. sambal khas bu Ayu adalah berbagai macam olahan jenis sambal siap saji dengan 55 varian rasa dan 5 tingkatan kepedasan. Varian rasa yang disediakan di CV. sambal khas bu Ayu langsung dari bahan alami dan bukan dari perasa saja. Varian rasa yang ada di CV. Sambal khas bu Ayu adalah sambal jeruk limau, sambal bawang, sambal terasi, sambal korek, sambal kemangi, sambal pencit, sambal kluwek, sambal sereh, sambal durian, sambal pedha,

[5] Ibid.
[6] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sambal klotok, sambal ikan tuna, sambal cumi, sambal udang, sambal ikan teri, sambal teri Medan, sambal pete, sambal jengkol, sambal ROA, sambal jambal, sambal bandeng, sambal wader, sambal ikan pari, sambal ikan salmon, sambal kupang, sambal kepiting, sambal jangkang, sambal coklat, sambal daging, sambal ayam, sambal kikil, sambal tenggiri, sambal cakalang asap, sambal octopus, sambal lorjuk, sambal belut, sambalado, sambalado udang, sambalado ikan asin pete, sambalado teri, sambalado tempe pete, sambal ijo pedha, sambal ijo jengkol, sambal ijo teri, sambal ijo udang, sambal ijo klotok, sambal lontong kupang, sambal tahu tek, sambal petis, sambal rujak manis, sambal rujak cingur, sambal rujak tolet, sambal kecap, sambal saos koloke, sambal goreng kentang ati. Dari 55 varian jenis sambal ini, dibedakan lagi menjadi 5 tingkatan kepedasan, yakni dari level yang paling tidak pedas disediakan bagi masyarakat yang tidak suka pedas yakni level anak, tingkatan diatas level anak adalah level sedang, pedas, extra pedas, dan super extra pedas. Produk olahan sambal dari CV sambal khas bu Ayu dikemas dengan menggunakan botol ukuran 125 gram dan juga ukuran 250 gram. Namun, untuk kemasan 125 gram ini hanya dijual untuk *exporter*. Harga dari sambal khas bu Ayu ini adalah Rp 35.000,- - Rp 45.000,-.[7]

Terdapat beberapa keunggulan dari produk yang dihasilkan oleh CV. Sambal Khas Bu Ayu:[8]

a. Botol kemasan lebih besar karena isi juga lebih banyak,

[7] Ibid.
[8] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Rasa lebih kuat karena dibuat dari bahan-bahan asli dan bukan sekedar perasa, serta bertekstur sesuai varian rasa,
c. Tersedia 55 varian rasa,
d. Tersedia 5 level tingkat kepedasan,
e. Tidak mengandung banyak minyak
f. Baik untuk penderita kolesterol dan orang yang sedang menjalankan program diet minyak.
g. Telah tersebar dan dijual di banyak supermarket premium yang terkenal, di pusat oleh-oleh, butik, hotel, rumah sakit, dan koperasi.
h. Memiliki banyak reseller di seluruh Indonesia baik *offline* maupun *online*.
i. Sudah tersebar di pasar luar negeri, seperti Dubai, Hongkong, Belanda, Inggris, Brunei Darussalam, Malaysia yang dibawa oleh TKW dan pramugari maskapai Garuda Indonesia.

4. Proses produksi CV. Sambal Khas Bu Ayu

Dalam memproduksi sambal olahan CV. Sambal Khas Bu Ayu, alat-alat dan bahan-bahan yang digunakan sebagai berikut[9]:

Tabel 3.1

Alat dan Bahan produksi CV. Sambal Khas Bu Ayu

Alat- Alat	Bahan Baku
Kompor	Cabai
Wajan	Bawang
Sutil	Minyak nabati

[9] Ibid, 12 Januari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Blender Alat ukur sambal Alat segel Botol Bak untuk cuci Baskom pembeda varian rasa	Gula Garam Rempah-rempah Bahan sesuai varian rasa sambal Zat benzoate 0,1% dari total bahan baku

Sumber: Hasil Wawancara Ibu Sri Rahayu, 12 Januari 2019.

Proses produksi sambal CV. Khas bu Ayu dilakukan sesuai dengan SOP alur produksi sambal khas Bu Ayu:

a. Pemetilan cabai dan pengupasan bawang

Pemetilan cabai dan pengubasan bawang ini dikerjakan oleh karyawan borongan CV. Sambal Khas Bu Ayu dan dikerjakan di tempat tinggal masing-masing. Pada pemetilan cabai ini CV. Sambal khas Bu Ayu memberikan standarisasi cabai yang layak digunakan sebagai bahan baku sambal di CV. Sambal Khas bu Ayu:

1) Cabai dicuci terlebih dahulu sebelum dipilah
2) Petik tangkai cabai hingga pangkalnya
3) Memastikan cabai tidak dalam kondisi busuk atau rusak
4) Membuang dan memisahkan tangkai cabai
5) Cabai yang sudah dinyatakan “OK” langsung di packaging dan dikirim ke bagian produksi.
6) Jika masih ada bahan cabai yang “OK” setelah proses produksi, maka cabai diletakkan dalam *freezer.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Proses pemetilan cabai ini dilakukan oleh karyawan borongan bagian penyiapan bahan baku. Para karyawan menyerahkan hasil pemetilan cabai kepada bapak Suwondo selaku kepala produksi. Setelah itu dilakukan pengecekan ulang apakah bahan baku benar-benar baik dan bisa diproses untuk produksi.

b. Pencucian bahan baku, setelah bahan baku disiapkan oleh karyawan borongan, barulah bahan baku dicuci kembali oleh karyawan bagian produksi.
c. Penggorengan bahan baku 1, penggorengan bahan baku dengan menggunakan minyak nabati sebelum digiling, ini bertujuan untuk olahan sambal agar lebih tahan lama dan mempermudah proses penggilingan sambal.
d. Penggilingan bahan yang sudah digoreng dengan mesin penggiling sambal disertai dengan penambahan bahan baku lain, selain varian rasa sambal.
e. Penggorengan ke 2 setelah sambal digiling, barulah digoreng dengan menggunakan minyak nabati.
f. Sambal didiamkan terlebih dahulu dan dicampur dengan berbagai macam varian rasa, dan dipisah untuk dilakukan penggorengan ke 3. Wajan penggorengan diberi nomor yang berbeda beda sesuai dengan varian rasa.
g. Setelah semua sambal siap dan telah dipisahkan sesuai varian rasa, sambal didinginkan dalam baskom sesuai varian rasa. Baskom juga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

telah diberi nomor sesuai dengan varian rasa sambal yang akan dibuat.

h. Setelah sambal sudah dingin barulah sambal dikemas dalam botol sesuai dengan takaran sambal dan disegel dengan alat segel yang sudah terstandarisasi *gradefood.*

i. Sambal disimpan pada ruang penyimpanan sambal sesuai dengan varian rasa sambal.

Setiap tahap dalam alur produksi dicek dan diawasi oleh bapak Suwondo dan juga ibu Sri Rahayu. Hal ini bertujuan untuk menjaga keamanan proses produksi yang telah dilakukan sesuai dengan SOP yang diberlakukan di CV. Sambal Khas Bu Ayu.[10]

B. Implementasi Etika Produksi Islam CV. Sambal Khas Bu Ayu

Implementasi etika produksi pada CV. Sambal Khas Bu Ayu meliputi segala macam nilai-nilai dasar etika dalam perspektif Islam yang diterapkan dalam pemenuhan faktor produksi, proses produksi, hingga produk siap untuk dipasarkan. Pengimplementasian etika produksi pada CV. Sambal Khas Bu Ayu ini bertujuan agar terwujudnya kemaslahatan bagi semua pihak yang berkaitan dengan aktifitas produksi di CV. Sambal khas bu Ayu. Berikut adalah pengimplementasian prinsip kesatuan (tauhid) dan juga itikad baik dari produsen Sambal Khas Bu Ayu berdasarkan hasil wawancara dan observasi: “Modal yang kami gunakan 100% dari modal pribadi mbak, kami

[10] Ibid, 12 Januari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak meminjam dari bank atau yang lainnya karena saya takut riba. Dalam memilih bahan baku kami memilih bahan-bahan yang berkualitas mbak. Dan kami ada standar sendiri untuk bahan baku yang akan digunakan untuk produksi."[11]

[11] Ibid, 13 Januari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemudian timbul pertanyaan, bagaimana cara mendapatkan bahan baku untuk produksi di CV. Sambal Khas Bu Ayu, apakah memiliki pemasok tersendiri atau membeli dari pasar atau menggunakan sistem tebas kepada petani.

> Bahan baku yang digunakan untuk produksi tidak memiliki pemasok khusus mbak, kami hanya sudah berlangganan dengan penjual cabai dan bahan-bahan lain di pasar Porong, bila stok hampir habis baru kami membelinya mbak dan kami beli secara tunai. Kami juga tidak membelinya secara berlebihan mbak, kami membeli sesuai dengan kebutuhan produksi. Kalau disimpan terlalu lama di freezer bahan baku juga jadi jelek dan nanti pasti pengaruh sama rasanya mbak. Kami tidak menggunakan sistem tebas mbak. Karena dalam Islam kan haram.[12]

[12] Suwondo, *Wawancara,* Sidoarjo, 18 Januari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain bahan-bahan yang didapatkan merupakan bahan-bahan yang halal, proses mendapatkannya pun Bu Ayu dan bapak Suwondo percaya bahwa segala sesuatu ini milik Allah dan takut untuk melanggar syariat Islam, karena segala sesuatu yang dilakukan dengan jalan yang tidak sesuai dengan syariat Islam akan menimbulkan ketidak berkahan pada usaha yang dilakukan. Hal ini juga merupakan itikad baik produsen dalam menjalankan kegiatan produksi sesuai dengan syariat Islam.

Kemudian timbul pertanyaan kembali, pada bahan baku yang tertera di komposisi produk, tidak tertera bahwa produk sambal ini menggunakan zat kimia baik dari perasa ataupun untuk mengawetkan produk. Apakah benar bahan perasa dan pengawetnya ini berasal dari bahan alami yang tidak membahayakan konsumen.

> Untuk perasa kami sama sekali tidak menggunakan perasa dari zat kimia mbak, kami menjaga rasa sambal agar selalu terasa *fresh* seperti baru dibuat. Dan untuk rasa sendiri kami langsung menggunakan bahan asli, contohnya sambalado tempe pete, didalamnya juga ada pete kecil-kecil dan juga ada irisan tempe mbak. Untuk pengawet sendiri, di tahun pertama kami tidak menggunakan zat kimia untuk mengawetkan mbak, namun kami mendapatkan complain dari konsumen kami bahwa sambal kami cepat rusak dan rasanya seperti berbeda. Kemudian kami diberi saran oleh dinas perindustrian dan perdagangan untuk menambahkan bahan zat benzoate 0,1% dari total bahan baku untuk mengawetkan sambal kami. Meskipun begitu zat pengawet ini zat pengawet makanan yang aman untuk dikonsumsi mbak. Namun, kami juga mencantumkan tanggal produksi dan tanggal kadaluarsa.[13]

[13] Sri Rahayu, Wawancara, SIdoarjo, 8 April 2019.
[14] Ibid, 13 Januari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada penjelasan bu Ayu tersebut telah menerapkan etika dalam menjamin mutu barang /jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang/jasa yang berlaku namun etika dalam memberikan informasi yang transparan belum terpenuhi karena walaupun sudah diberi label tanggal kadaluarsa, tetapi dalam komposisi bahan yang tertera pada produk belum semua dicantumkan.

Selanjutnya adalah implementasi prinsip keseimbangan atau keadilan yang ada di CV. Sambal Khas Bu Ayu yang diterapkan pada ukuran berat isi sambal yang diukur sesuai dengan alat ukur yang akurat. "Untuk isi sambal sendiri kami ukur sesuai dengan yang tertera pada botol atau kaleng mbak, kalau yng botol isinya 250 gram mbak, kalau yang kaleng ya 125 gram. Kami juga ngukurnya dengan timbangan akurat dan berfungsi dengan baik. Kalau timbangannya kurang nanti pasti dapat komplen dari pelanggan mbak."[14]

Bapak Heri salah satu karyawan bagian produksi: "Saya yang biasa bagian menimbang sambal mbak, ukurannya ya pas sesuai sama yang ditulis di botol dan kalengnya mbak"[15]

Berdasarkan penjelasan ibu Ayu selaku pemilik CV. Sambal khas bu Ayu dan bapak Heri selaku karyawan di bagian produksi, terlihat memberikan ukuran berat yang tepat adalah termasuk penerapan etika pada nilai keadilan dan juga telah memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur sesuai dengan yang tertera pada produk.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya adalah penerapan nilai kehendak bebas di CV. Sambal khas Bu Ayu. Nilai kehendak bebas ini berkaitan dengan pemenuhan perjanjian baik kepada konsumen maupun kepada pihak yang terlibat dalam kegiatan produksi di CV. sambal khas bu Ayu.

> Konsumen kami adalah banyak dari pusat oleh-oleh, butik, hotel, reseller mbak. Kalau di pusat oleh-oleh, butik, atau hotel tidak ada kontrak tanggal penyediaan produk mbak, ya dari kami sendiri yang ngecek produk kami masih ada atau enggak. Kami selalu ngecek sendiri mbak dan kami selalu siap sedia sebelum produk kehabisan. Walaupun ada pusat oleh-oleh yang jauh kayak di Jember, bukan saya sendiri yang ngecek mbak, kebetulan di sana ada saudara yang rumahnya dekat dengan pusat oleh-oleh jadi selalu saudara saya yang telpon saya mbak. Dan kalau *reseller,* kami selalu menyediakan apa yang diminta *reseller* mbak sesuai waktu permintaannya mbak.[16]

[15] Heri, *Wawancara,* Sidoarjo, 13 Januari 2019.
[16] Sri Rahayu, *Wawancara,* Sidoarjo, 20 Januari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penerapan nilai kehendak bebas di CV. sambal khas bu Ayu kepada konsumennya ini terlihat bahwa bu Ayu selalu menyediakan produknya sesuai dengan janji kepada konsumen dan memiliki kesadaran sendiri untuk senantiasa aktif dalam mengontrol ketersediaan produk di toko, hotel, maupun butik tempat menitipkan barangnya.

Lalu timbul pertanyaan, bagaimana kontrak pengupahan pekerja yang ada di CV. Sambal Khas Bu Ayu.

> Untuk kontrak kepada pekerja, tidak ada kontrak secara tertulis mbak, cuman dari awal kami sudah menjelaskan kalau gaji disini adalah sistem borongan dan pembayarannya di akhir bulan mbak. Disini kan ada 2 orang karyawan di bagian produksi gajinya Rp 60.000,-/harinya mbak. Per hari masa kerjanya 8 jam mbak. Kalau lebih dari 8 jam kita kasih uang lembur mbak per jamnya ya Rp 7.500. kalau yang pemetil cabai kan ada 6 orang, gajinya 2000/kg cabai mbak. Biasanya per orang itu bisa mitili cabai 20 sampai 30 kg per harinya. Kami juga tidak memberikan target harus berapa kg cabai yang harus dipitili.[17]

Apa yang dikatakan ibu Ayu selaku pemilik CV. sambal khas bu Ayu sesuai dengan pernyataan karyawan di CV. sambal khas bu Ayu. "Gaji disini ya Alhamdulillah cukup mbak, kerjanya juga ndak terlalu berat mbak, dari awal sudah dibilangi tentang gaji Rp 60.000/hari. Dan kerja kami 8 jam mbak mulai sore tadi jam 4 nanti selesai kira-kira jam 11 mbak."[18]

Menurut karyawan bagian penyiapan bahan baku terkait gaji di CV. sambal khas bu Ayu juga gaji yang dijelaskan sesuai dengan yang diterima. "Saya yang mengkordinir ibu-ibu pemetil cabai di sini mbak. Gajinya ya Rp 2.000/kgnya mbak. Kami sih biasanya bisa metili cabai 20kg – 30 kg mbak

[17] Ibid.
[18] Heri, *Wawancara…,* 20 Januari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

per harinya. Gaji kami terima setiap akhir bulan mbak. Ya segitu cukuplah mbak buat mbantu kebutuhan."[19]

Dari penjelasan ibu Ayu, bapak Heri, dan bu Ida terlihat bahwa penerapan nilai kehendak bebas ini dicerminkan dari pemenuhan kontrak dan tidak mengingkari janji. Hal ini ditujukan agar mendapat kepercayaan dari konsumen dan juga tercipta rasa kekeluargaan antara pemilik dengan karyawan CV. sambal khas bu Ayu.

Penerapan nilai tanggung jawab juga termasuk penerapan dalam memberikan kompensasi di CV. sambal khas bu Ayu ini berkaitan dengan pemberian ganti rugi kepada konsumen apabila terjadi kerusakan pada produk yang dipasarkan. "Kalau ada komplen dari konsumen dan itu adalah memang kesalahan kami mbak ya saya wajib mengganti produk dengan yang baru. Di awal-awal tahun perjalanan usaha kami sering mendapat komplen mbak dari pelanggan tentang produk kami yang tidak tahan lama, oleh karena itu mbak kan kami konsultasi dengan dinas perindustrian dan perdagangan itu mbak."[20]

Penerapan nilai tanggung jawab dan pemberian kompensasi/ ganti rugi terhadap produk yang rusak ini wajib dimiliki oleh semua pengusaha terutama pengusaha muslim. Seperti apa yang dilakukan oleh ibu Ayu selalu siap menerima *complain* dari pelanggan dan menggantinya dengan yang baru.

---

[19] Ida, *Wawancara,* Sidoarjo, 2 Februari 2019.
[20] Sri Rahayu, *Wawancara...,* 8 April 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya adalah penerapan nilai kebajikan yakni bentuk tindakan yang dilakukan tanpa kewajiban oleh produsen. Pada CV. sambal khas bu Ayu penerapan nilai kebajikan ini diterapkan pada para karyawan yang membantu kegiatan produksi.

> Saya nggak bisa memberikan banyak kepada karyawan mbak, ya Alhamdulillah saya selalu menyisihkan uang untuk memberi sembako kepada karyawan mbak walaupun di kontrak nggak ada perjanjian untuk dapat sembako tiap bulan, biasanya juga saya sering ngadain makan bersama juga mbak, karena saya kan seneng masak. Ya itu mbak yang baru bisa saya kasih buat karyawan disini mbak.[21]

Selain menerapkan nilai dasar etika dalam berproduksi, di CV. sambal khas bu Ayu juga menerapkan beberapa nilai etika yang diperhatikan oleh bu Ayu selaku produsen di CV. Sambal Khas Bu Ayu. Bu Ayu menerapkan etika dalam menjamin mutu barang yang diproduksi dengan cara mendaftarkan produknya untuk mendapatkan sertifikasi halal, sertifikasi ISO 9001:2015 dan juga HACCP tentang mutu produk.

> Benar mbak sesuai dengan yang mbak tahu di awal pertemuan kalau usaha kami ini satu-satunya UMKM di Sidoarjo yang memiliki sertifikasi ISO 9001:2015. Dan alhamdulilah mbak sudah dapet sertifikasi HACCP tentang mutu produk mbak. Kalo sudah punya sertifikasi lengkap seperti ini kan konsumen makin percaya sama produk kami mbak. Kami juga selalu menggunakan bahan baku yang berkualitas mbak. Terutama untuk cabai mbak, bahan baku utama sambal kan cabai mbak, kami memiliki aturan sendiri untuk cabai yang siap digunakan produksi mbak. Selain itu untuk kemasan sendiri kami juga menggunakan alat yang sudah memiliki standard *foodgrade* dijamin aman kemasannya mbak."[22]

Bu Ida selaku karyawan pemetil cabai juga menjelaskan yang sama seperti yang dijelaskan bu Ayu. "Cabai yang kami pitili ini ada aturan sendiri

[21] Sri Rahayu, *op.cit.,* 13 Februari 2019.
[22] Ibid, 2 Februari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mbak. Dari awal kami sudah diberi tahu aturan cabai dari pak Wondo mbak."[23]

Selain itu pak wondo juga menjelaskan terkait mutu kemasan yang digunakan di CV. Sambal Khas Bu Ayu. "Kemasan kami memiliki standard *foodgrade* mbak jadi aman digunakan dan alat segelnya pun juga *foodgrade* mbak. Malah kami dapat dari salah satu dosen UBAYA jurusan teknik industri karena juga pernah meneliti disini mbak."[24]

Etika dalam menjamin mutu barang yang ada di CV. Sambal khas Bu Ayu tidak hanya terletak pada pemberian hak keamanan pada konsumen dan juga pada proses pemilihan bahan baku dan alat yang berkualitas saja, tetapi juga dalam proses produksinya. Peneliti diberikan kesempatan untuk melihat secara langsung proses produksi yang ada di CV. Sambal Khas Bu Ayu. Di CV. Sambal Khas Bu Ayu telah ditulis SOP alur produksi, tempat yang sangat steril dan bersih, juga untuk para karyawan yang bertugas di proses produksi harus steril untuk menjaga aturan produk juga. Untuk ruangan produksi di CV. Sambal Khas Bu Ayu sangat steril dan sangat bersih dijamin tidak ada hewn yang berkeliaran. Ruangan produksinya ada pembatas tirai khusus untuk produksi, jendela di ruang produksi juga diamankan oleh kasa dan kawat untuk menjaga debu dari luar dan hewan-hewan, juga terdapat lampu sinar UV agar menjaga produk tidak dijamah oleh hewan-hewan. Penataan alat-alat juga sangat rapi dan bersih karena bu Ayu menerapkan standard 5 R yaitu: ringkas, rapi, resik, rawat, dan rajin. Pekerja yang

[23] Ida, *op.cit.,* 2 Februari 2019.
[24] Suwondo, *op.cit.*,2 Februari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bertugas di ruangan produksi juga harus steril. Dan ada aturan sendiri untuk pekerja yang ada di CV. Sambal Khas bu Ayu:[25]

1. Memakai perlengkapan produksi yang benar mulai dari memakai baju produksi, penutup kepala, masker, penutup kepala, dan menggunakan alas kaki khusus,
2. Mencuci tangan sebelum kegiatan produksi,
3. Memasak bahan-bahan sesuai dengan SOP alur produksi serta mengatur suhu dan waktu dengan tepat,
4. Menggati serbet dan spon pencuci yang kotor,
5. Menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan. Hal ini dilakukan setelah proses produksi berlangsung, alat-alat yang sudah tidak digunakan harus dicuci bersih dan dirapikan seperti semula.

Setelah produk jadi dan siap dipasarkan, implementasi nilai etika produksi Islam di CV. sambal khas bu Ayu adalah memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba hasil produksi di CV. sambal khas bu Ayu. "Kami selalu menyediakan tester terlebih dahulu mbak. Baik saat kami mengikuti pameran, menjual kepada reseller dan juga saat mengajukan kerjasama dengan supermarket atau toko oleh-olehnya mbak."[26]

C. Kepuasan Pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu

[25] Observasi, CV. Sambal Khas Bu Ayu, 9 Februari 2019.
[26] Sri Rahayu, *Wawancara…,* 20 Januari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Impelementasi etika produksi Islam di CV. Sambal Khas Bu Ayu ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan CV. Sambal Khas Bu Ayu. Pelanggan dai CV. Sambal Khas Bu Ayu adalah konsumen, *reseller,* dan pusat oleh-oleh di beberapa daerah di Jawa Timur. Kepuasan pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan kepuasan terhadap mutu produk CV. Sambal Khas Bu Ayu melalui wawancara dengan beberapa pelanggan CV. Sambal Khas Bu Ayu. Dalam segi pelayanan, pelanggan merasa puas karena CV. Sambal Khas Bu Ayu cepat tanggap dalam penyediaan produk dan tepat waktu dalam memenuhi pemesanan produk. Berikut pernyataan dari pelanggan CV. Sambal Khas Bu Ayu terkait kepuasan pelayanan pelanggan. Kepuasan pelayanan yang diteima ibu Reni selaku *reseller* dari Buduran, Sidoarjo menjelaskan bahwa bu Ayu ramah dan tepat waktu dalam pemenuhan pesanan "Saya sudah jadi *reseller* sambal ini kurang lebih 2 tahunan mbak. Produk yang laku keras itu sambal limaunya. Nah setiap saya pesen selalu tersedia. Bu Ayu juga ramah orangnya mbak."[27] Selain ibu Reni, kepuasan pelayanan juga dirasakan oleh ibu Novita yang bertempat tinggal di perumtas 3, Wonoayu Sidoarjo, "saya dulu tetangganya pak Wondo di Gemurung mbak terus saya pindah di Wonoayu. Saya jual produk ini sudah dari 2015 mbak. Biasanya saya pesen lewat WA mbak terus dikirim gojek . Alhamdulillah produknya selalu aman. Bu Ayu selalu cepet balasnya dan

[27] Reni, *Wawancara*, Sidoarjo, 19 Juli 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

langsung dikirim sama bu Ayu."[28] selain kepuasan pelayanan *reseller*, kepuasan pelayanan juga diterima oleh ibu Fitri Widhiatmaningsih selaku manajer toko Indah Bodir Sidoarjo "toko Indah Bodir ini bermitra dengan ibu Ayu dari tahun 2016 mbak. Jadi, ibu Ayu mengajukan proposal di toko kami untuk menitipkan produknya disini. Sudah dari perjanjian awal bahwa ibu Ayu sendiri yang mengecek kesediaan produk. Dan dari awal ibu Ayu cepat tanggap dalam memenuhi kesediaan produknya mbak. Stok sambal bu Ayu tidak pernah kosong disini mbak. Bu Ayu juga ramah, baik, komunikasinya juga enak."[29]

Selain kepuasan dalam segi pelayanan, kepuasan pelanggan juga diterima dalam segi mutu produk yang juga dijelaskan oleh ibu Vitri Widhiatmaningsih "seperti yang mbak tahu, toko ini adalah toko yang menyediakan *fashion* muslim, tapi disini ada beberapa produk makanan yang dititipkan di toko kami, salah satunya sambal bu Ayu. Untuk bisa menitipkan disini harus aman dulu agar menjaga citra toko kami. Sambal bu Ayu ini enak mbak dan juga aman karena sertifikasi yang dimiliki juga lengkap, jadi kami juga tidak ragu dalam menjual produk sambalnya bu Ayu."[30] Selain ibu Wiwit, kepuasan mutu produk juga dirasakan oleh bapak Novianto "saya seneng produk ini karna rasanya enak juga nggak banyak minyaknya mbak. Selain itu walaupun ini sambal kemasan, rasanya

[28] Novita, Wawancara, Sidoarjo, 19 Juli 2019.
[29] Vitri Widhiatmaningsih, *Wawancara,* Sidoarjo, 23 Juli 2019.
[30] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

itu lo kayak masih fresh baru dibuat."[31] kepuasan pada mutu produk juga dirasakan oleh ibu Azizah konsumen yang berasal dari desa Nyamplung, Candi, Sidoarjo. "Sambalnya enak mbak harganya juga tidak mahal, setara sama sambal-sambal kemasan seperti ini mbak. Saya mesti belinya sambel limau sama sambel cakalang mbak. Rasanya ena, pedesnya juga pas, apalagi saya sama keluarga juga seneng pedes."[32] ibu Reni Selaku *reseller* juga merasakan puas dalam mutu produk CV Sambal Khas Bu Ayu, "saya jadi *reseller* di bu Ayu ya saya harus tau rasanya produk yang saya jual ini enak atau enggak. Saya tahu produk ini pas saya lagi jalan-jalan di pameran UMKM Sidoarjo, saya pertama dulu beli sambal limau sama sambal ikan pe. Tak rasain kok sambel ini enak sama harganya juga standart, jadi ya saya komunikasi sama bu Ayu lewat WA bu Ayu dan mulai menjual produk bu Ayu ini mbak."[33]

[31] Novianto, *Wawancara,* 20 Februari 2019.
[32] Azizah, *Wawancara,* Sidoarjo 20 Februari 2019.
[33] Reni, *Wawancara,* Sidoarjo, 19 Juli 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV
ANALISIS IMPLEMENTASI ETIKA PRODUKSI DALAM PERSPEKTIF ISLAM DI CV. SAMBAL KHAS BU AYU

Dalam bab ini dijelaskan beberapa uraian analisis tentang teori dan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Data-data yang diperoleh adalah berasal dari wawancara kepada pihak-pihak yang terkait dengan proses produksi, observasi, serta dokumentasi yang telah dilakukan di CV. sambal khas bu Ayu.

A. Analisis Implementasi Etika Produksi Islam di CV. Sambal Khas Bu Ayu

Sebagai pelaku bisnis muslim yang baik tidak boleh mengabaikan etika dalam segala aktifitas bisnisnya sebagaimana telah dicontohkan oleh baginda Rasulullah saw. Pedoman etika bisnis Islami adalah Al-Qur'an dan Hadits yang mengatur segala perilaku, kegiatan, dan sikap yang diperbolehkan dalam menjalankan aktifitas bisnis. Kegiatan bisnis diniatkan tidak hanya untuk mencari keuntungan duniawi saja, melainkan untuk kemaslahatan umat demi mencapai ridlo Allah SWT. Ini berarti yang harus dicapai oleh pengusaha muslim adalah tidak sebatas keuntungan materiil saja, namun juga kepentingan immaterial (spiritual).

Terdapat 3 aktifitas dalam berbisnis yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkah adalah produksi, distribusi, dan konsumsi. Produksi adalah dasar dari kegiatan bisnis. Jika pada aktifitas produksi tidak dilaksanakan dengan baik, maka aktifitas selanjutnya pun tidak akan terlaksana dengan baik dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak akan tercapai tujuan bisnis yakni memenuhi kebutuhan manusia. Oleh karena itu sangat penting sekali adanya penerapan etika dalam kegiatan produksi yang sesuai dengan syariat Islam.

Nilai-nilai etika produksi Islam adalah menginjeksi nilai-nilai etika bisnis Islam yang terkandung dalam al-Qur'an sebagai landasan etis kegiatan produksi. Nilai – nilai dasar etika bisnis Islam yang diterakpkan adalah nilai keesaan atau *tauhid*, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebajikan. Selain nilai-nilai dasar etika bisnis, juga termasuk didalamnya harus menerapkan nilai-nilai tambahan etika secara universal yakni adanya itikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang, menjamin mutu barang yang diproduksi, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba produk, dan memberikan kompensasi ganti rugi apabila terjadi kerusakan produk.

Berikut adalah nilai dasar dan nilai tambahan etika produksi Islam yang diterapkan di CV. Sambal Khas Bu Ayu:

1. Keesaan dan itikad baik

   Keesaan atau *tauhid,* merupakan dimensi vertical Islam. Konsep keesaan dijelaskan dalam firman Allah SWT pada surat Al-An'am ayat 162:

   قُلْ إِنَّ صَلَاتِى وَنُسُكِى وَمَحْيَاىَ وَمَمَاتِى لِلَّهِ رَبِّ ٱلْعَٰلَمِينَ

   Katakanlah: sesungguhnya sembahyangku, ibadatku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

[1]

Kaum muslim meyakini bahwa segala yang dilakukan adalah untuk mendapatkan ridho Allah. Oleh karena itu, kaum Muslim akan mentaati dan melaksanakan hukum-hukum Allah SWT. Ia percaya bahwa Allah mengetahui segalanya yang terlihat ataupun yang tersembunyi, dan bahwa ia tidak dapat menyembunyikan apapun, niat ataupun tindakan dari Allah SWT. Sebagai konsekuensinya, ia akan menghindarkan diri dari apa yang dilarang, dan berbuat hanya dalam kebaikan.

Penerapan nilai keesaan yang juga termasuk didalamnya adanya penerapan nilai itikad baik di CV. sambal khas bu Ayu adalah terletak pada penyediaan modal dan perolehan bahan baku. Pada penyediaan modal, bu Ayu menjaga transaksinya agar menjauhi riba dengan cara tidak memijam uang pada bank, karena riba dilarang dalam Islam. Modal di CV. sambal khas bu Ayu murni berasal dari modal sendiri. Selain dari penyediaan modal, nilai keesaan dan itikad baik ini diterapkan pada perolehan bahan baku. Pada perolehan bahan baku, bu Ayu juga menjauhi transaksi yang dilarang dalam Islam seperti membeli bahan baku dengan sistem tebas. Bahan baku yang didapatkan murni dilakukan secara kas dan membeli pada pedagang yang ada di pasar Porong. Juga bu Ayu senantaiasa memilih bahan baku yang berkualitas dan tidak membahayakan bagi kesehatan. Walaupun ada salah satu bahan baku yang berasal dari zat kimia yakni zat benzoat yang bertujan untuk

[1] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan….,* 216.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengawetkan produk, tetapi zat ini dinyatakan aman untuk pengawet makanan dan tidak membahayan bagi kesehatan.

2. Keseimbangan

Dalam melakukan aktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mewajibkan untuk berbuat adil, tanpa terkecuali kepada pihak yang tidak disukai. Pengertian adil dalam Islam diarahkan agar hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta dan hak Allah dan Rosulnya berlaku sebagai *stakeholder* dari perilaku adil seseorang. Berlaku adil akan dekat dengan ketaqwaan, karena itu dalam aktivitas bisnis, Islam melarang untuk menipu walaupun hanya 'sekadar' membawa sesuatu pada kondisi yang menimbulkan keraguan sekalipun.

Persyaratan adil yang paling mendasar adalah menentukan pada kualitas dan ukuran pada setiap takaran maupun timbangan. Allah berfirman pada surat surat Ar-Rahman ayat 7-9.

وَٱلسَّمَآءَ رَفَعَهَا وَوَضَعَ ٱلْمِيزَانَ. أَلَّا تَطْغَوْا۟ فِى ٱلْمِيزَانِ. وَأَقِيمُوا۟ ٱلْوَزْنَ بِٱلْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا۟ ٱلْمِيزَانَ.[2]

> Dan Allah telah meninggikan langit dan Dia meletakkan neraca (keadilan). Supaya kamu jangan melampaui batas tentang neraca itu. Dan tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu.[3]

[2] Al-Qur'an, 55: 7-9.
[3] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan….,* 885.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Konsep keseimbangan juga dapat dipahami bahwa sebagai pebisnis muslim bahwa kegiatan bisnis tidak hanya dimaksudkan pada dunia saja, namun juga diniatkan untuk akhirat. Oleh karena itu konsep keseimbangan menyerukan kepada para pengusaha muslim untuk bisa menerapkan segala tindakan dalam kegiatan bisnis yang dapat menempatkan dirinya dan orang lain dalam kesejahteraan duniawi dan keselamatan akhirat. Selain itu, prinsip keseimbangan ini juga terkait etika dalam penyampaian informasi yang benar, jelas, dan jujur.

Hasil dari wawancara bu Ayu dan pak Heri CV. sambal khas bu Ayu menerapkan nilai etika keseimbangan dalam takaran berat sambal. Informasi yang disajikan sesuai dengan apa yang dilakukan dalam proses produksi. Jika pada sambal tertera beratnya adalah 125 gram maka pada prosesnya isi sambal juga diukur seberat 125 gram dengan menggunakan timbangan yang masih berfungsi dengan baik. Dalam penyampaian informasi produk juga diberi label tanggal produksi dan juga tanggal kadaluarsa yang sesuai. Namun, ada salah satu praktek di CV. sambal khas bu Ayu yang belum memberikan informasi yang transparan dari segi komposisi. Pada prosesnya, komposisi terdapat adanya tambahan zat pengeawet yakni zat benzoat yang takarannya aman untuk kesehatan, namun pada komposisi yang disebutkan dalam produk tidak terdapat adanya tambahan zat benzoat dalam produk.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Kehendak bebas

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

Dalam konsep kehendak bebas, manusia memiliki kebebasan untuk membuat kontrak, dan menepati atau mengingkarinya, tetapi seorang muslim yang patuh terhadap Allah SWT akan senantiasa menepati janji yang telah dibuat. Prinsip kehendak bebas ini dijelaskan secara eksplisit dalam firman Allah pada surat Al-Maidah ayat 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۚ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرُمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ[4]

> Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.[5]

[4] Al-Qur'an, 5: 1.
[5] Ibid, 156.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penerapan nilai kehendak bebas di CV. sambal khas bu Ayu adalah terletak pada pemenuhan perjanjian kepada konsumen dan juga perjanjian kepada karyawan. Pemenuhan perjanjian kepada konsumen ini diterapkan

dengan selalu menyediakan produk ssebelum kehabisan sesuai dengan kontrak pada supermarket atau pusat oleh-oleh dan selalu menyediakan produk sesuai dengan pesanan *reseller*. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan ibu Ayu selaku pemilik, bapak Heri selaku karyawan di proses produksi, dan ibu Ida selaku karyawan pemetil cabai, pemenuhan perjanjian kepada karyawan terletak pada kesesuaian jumlah upah yang telah dijelaskan di awal dan waktu kerja karyawan sesuai dengan apa yang diterima oleh karyawan.

4. Tanggung Jawab

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

Penerapan nilai tanggungjawab termasuk didalamnya penerapan nilai dalam memberikan kompensasi ganti rugi produk di CV. sambal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

khas bu Ayu adalah siap menerima komplen dari pelanggan dan siap mengganti atas kerusakan produk yang disebabkan atas kelalaian CV. sambal khas bu Ayu.

5. Kebajikan

Menurut rafiq Issa Beekun, kebajikan (ihsan) artinya melaksanakan melaksanakan perbuatan yang baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain, tanpa adanya kewajiban tertentu yang mengharuskan perbuatan tersebut.[6] Dalam kata lain konsep kebajikan ini dilakukan seseorang tanpa kewajiban apapun. Penerapan kebajikan yang ada di CV. sambal khas bu Ayu adalah dengan memberikan bonus-bonus kepada karyawan yang telah berpartisipasi dalam kegiatan produksi demi menjaga kerukunan dan suasana kekeluargaan antara pemilik dengan karyawan.

6. Menjamin mutu barang yang diproduksi

Nilai etika dalam menjamin mutu barang yang diproduksi di CV. Ṣambal khas Ḅu Ayu terletak pada pemberian hak keamanan pada konsumen, proses pemilihan bahan baku dan alat yang berkualitas, dan dalam proses produksinya. Pemberian hak keamanan pada konsumen ini terletak pada semangat bu Ayu dalam mendaftarkan produknya untuk mendapatkan sertifikasi kehalalan produk juga sertifikasi tentang mutu produk yakni ISO 9001:2015 dan sertifikasi HACCP. Dalam menjamin mutu produk, bu Ayu juga selalu memilih bahan baku yang berkualitas

[6] Faisal Badroen Et.Al., *Etika Bisnis dalam...., 102.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan alat yang berkualitas. Pada bahan baku sendiri bu Ayu telah menetapkan SOP bahan baku yang layak untuk digunakan dalam proses produksi, selain itu pada alat-alat yang digunakanpun bu Ayu benar-benar waspada, yakni dengan menggunakan alat-alat yang sudah terstandarisasi *gradefood*. Pada proses produksinya di CV. sambal khas bu Ayu juga menjamin bahwa prosesnya steril dan juga bersih. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, untuk tempat produksi di CV. sambal khas bu Ayu ini sangat steril, bersih dan juga rapi, pada karyawan yang bertugas di proses produksi juga terjaga kebersihannya dengan memakai segala perlengkapan produksi.

7. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba produk

Dalam menjaga kepercayaan pelanggan, CV. sambal khas bu Ayu selalu memebrikan tester bagi produknya, baik saat mengajukan kontrak di supermarket dan pusat oleh-oleh, kepada reseller, dan juga kepada konsumen secara langsung saat melakukan penjualan di pameran-pameran.

B. Analisis Dampak Implementasi Etika Produksi Islam dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu

Tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan pelanggannya. Dengan kata lain perusahaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berusaha untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas.[7] Secara umum, kepuasan pelanggan (customer satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas.[8] Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, CV. Sambal Khas Bu Ayu melakukan upaya penerapan etika produksi Islam secara maksimal.

Kepuasan pelangan dapat dilihat dari 2 indikator, yakni kepuasan terhadap layanan dan kepuasan terhadap produk. Pelayanan didefinisikan sebagai aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.[9] Kepuasan terhadap pelayanan bisa dilihat dari beberapa dimensi, seperti kepuasan dari pelayanan yang baik, pemenuhan janji, dan empati produsen terhadap pelanggan atau konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelangan CV. Sambal Khas Bu Ayu, kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan CV Sambal Khas Bu Ayu adalah keramahan dalam pelayanan, ketepatan dalam memenuhi pesanan, dan

[7] A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran* (Jogjakarta :Amara Books, 2003), 87.
[8] Philips Kotler, *Manajemen Pemasar….*, 70.
[9] Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan…*, 2005), 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

cekatan dalam memenuhi ketersediaan produk. Kepuasan pelayanan ini tercipta karena di CV. Sambal Khas Bu Ayu mengimplementasikan nilai kehendak bebas sesuai dengan etika produksi Islam. Dalam nilai kehendak bebas dijelaskan bahwa manusia bebas menjalankan atau mengingkari kontrak, namun sebaik-baik manusia adalah manusia yang memiliki kesadaran akan memenuhi janji tersebut. Etika yang diterapkan ibu Sri Rahayu selaku produsen kepada pelanggan adalah memenuhi kontrak dengan kosumen. Dari penerapan nilai kehendak bebas inilah yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dari segi pelayanan.

Kepuasan pelanggan juga di rasakan dalam segi kepuasan terhadap mutu produk. Perusahaan harus memahami bagaimana pelanggannya memandang mutu dan tingkat mutu yang diharapkan pelanggan. Ada berbagai penilaian mengenai kualitas suatu produk biasanya tergantung dari jenis masing-masing produk. Produk yang satu dengan yang lainnya memiliki unsur penilaian yang berbeda. Unsur penilaian tersebut misalnya daya tahan, ukuran, warna berat, dan lain-lain. Pada produk makanan dan minuman yang dapat diukur misalnya rasa, jangka waktu kadaluarsa, kemurnian, dan sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu terkait kepuasan pelanggan terhadap mutu produk CV. Sambal Khas Bu Ayu adalah pelanggan merasa puas karena produk CV. Sambal Khas Bu Ayu memiliki sertifikasi yang lengkap, rasa yang enak dan fresh, juga tidak serik di tenggorokan. Kepuasan pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu dapat tercipta karena dalam proses

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

produksi di CV. Sambal Khas Bu Ayu telah menerapkan nilai-niai etika Islam. Pelanggan bisa merasa puas atas jaminan produk yang baik dari kelengkapan sertifikasinya. Hal ini terjadi karena ibu Sri Rahayu etika dalam menjamin mutu barang. Walaupun dalam pengurusan sertifikasi tersebut memakan biaya yang cukup besar, meyiapkan kesiapan yang matang dan harus baik dalam segala macam alur kegiatan produksi, hal ini dilakukan demi menjaga kualitas produk demi mendapatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Pelanggan bisa merasakan kepuasna karena produk bu Ayu memiliki rasa yang enak. Hal ini bisa terjadi karena bu Sri Rahayu diterapkannya nilai etika produksi Islam dalam usahanya. Bu Ayu hanya menggunakan bahan-bahan yang berkualitas dalam proses produksinya. Dari bahan baku cabai saja di CV. Sambal Khas Bu Ayu memiliki SOP tersendiri. Dan dalam prosesnya di CV. Sambal Khas Bu Ayu juga sangat steril demi menerapkan etika dalam menjamin mutu produk. Oleh karena itu, dari implementasi etika produksi Islam inilah yang dapat memberikan kepuasan pelanggan baik dari segi pelayanan maupun dalam segi mutu produk.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi etika produksi dalam perspektif Islam di CV. sambal khas bu Ayu adalah telah diterapkannya nilai- nilai dasar etika dalam kegiatan produksi, yakni keesaan, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebajikan. Selain itu, juga menerapkan nilai itikad baik, menjamin mutu barang yang diproduksi, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang yang diproduksi, dan memberikan kompensasi ganti rugi kepada konsumen apabila terjadi kerusakan produk yang disebabkan oleh CV. Sambal Khas Bu Ayu. Nilai nilai etika diterapkan dalam semua kegiatan produksi, mulai dari penyediaan bahan baku, proses produksi, hingga penerapan etika kepada pihak-pihak yang terkait dengan kegiatan produksi. Namun, ada salah satu nilai etika yang belum diterapkan secara maksimal, yakni dalam memberikan informasi produk secara benar, jelas, dan jujur. Masih ada ketidak sesuaian antara komposisi yang digunakan dengan komposisi yang tertera pada produk. Pada produk tidak mencantumkan zat benzoat sebagai pengawet dari sambal, tetapi pada prakteknya bu Ayu menggunakan zat benzoat sebagai pengawet.
2. Dampak implementasi etika produksi Islam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di CV. Sambal Khas Bu Ayu dapat dinilai dari segi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepuasan pelanggan terhadap pelayanan CV. Sambal Khas Bu Ayu juga kepuasan pelanggan terhadap mutu produk CV. Sambal Khas Bu Ayu. Kepuasan pelayanan yang dirasakan CV. Sambal Khas Bu Ayu adalah keramahan dan ketepatan janji dalam memenuhi pesanan produk karena dalam CV. Sambal Khas Bu Ayu diterapkan nilai kehendak bebas sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan pelayanan sedemikian rupa. Kepuasan pelanggan terhadap mutu produk adalah pelanggan merasa aman mengkonsumsi dan menjual kembali produk CV. Sambal Khas Bu Ayu memiliki sertifikasi yang lengkap. Hal ini bisa terjadi karena dalam produksinya bu Ayu menerapkan etika dalam menjamin mutu barang. Selain kepuasan mutu karena sertifikasi yang lengkap, kepuasan mutu juga dirasakan pelanggan dari produk sambal bu Ayu yang memiliki rasa yang enak. Kepuasan dalam kualitas rasa produk ini tercipta karena diterapkannya etika dalam kegiatan produksi mulai dari bahan baku sampai produk siap dijual kepada konsumen.

B. Saran

1. Bagi pemilik CV. sambal khas bu Ayu

   Diharapkan bisa mempertahankan penerapan nilai etika produksi yang sesuai dalam Islam dan menerapkan etika dalam memberikan informasi yang transparan dalam bahan baku serta memberikan informasi nutrisi pada kemasan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Bagi penulis selanjutnya

   Hasil penelitian ini dapat dilanjutkan dan dikembangkan melalui penelitian yang lebih baik untuk kedepan agar ditemukan peranan penerapan etika produksi dalam perspektif Islam bagi para produsen Muslim.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

A. Usmara. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran* . Jogjakarta :Amara Books, 2003.

Abdullah, Boedi dan Beni Ahmad Saebani. *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Muamalah.* Bandung, CV. Pustaka Setia, 2014.

ADESy, FORDEBI. *Ekonomi dan Bisnis Islam: Seri Konsep dan Aplikasi Ekonomi dan Bisnis Islam.* Depok: Rajawali Pers, 2017.

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

Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value.* Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

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

Badroen, Faisal, Et.Al. *Etika Bisnis dalam Islam.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007.

Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahnya.* Surabaya: Mahkota, 1989.

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

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

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

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kotler, Philip dan A. B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat, 1999.

Kotler, Philips. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Prenhalindo, 1997.

Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009.

Muhammad. *Etika Bisnis Islami.* Yogyakarta:UPP AMP YKPN, 2004.

Raco, J.R. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010.

Radjab, Enny dan Andi Jam'an. *Metodologi Penelitian Bisnis.* Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Rozalinda. *Ekonomi Islam: Teori dan Aplikasinya Pada Aktivitas Ekonomi.* Jakarta: Rawawali Pers, 2015.

Safitri, Tika. "Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Kegiatan Produksi Kue Geti UD. Primadona di Desa Jabalsari" (Skripsi—IAIN Tulungagung, 2018).

Sari, Siti Madalela. "Pemikiran Muhammad Nejatullah Siddiq tentang Etika Produksi" (Skripsi—UIN Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, Riau, 2011).

Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

Sihombing, Martin. "*Potensi Industri Makanan Indonesia Rp 1.500 Triliun? Ini Kata Peneiliti*", dalam https://ekonomi.bisnis.com/read/20170924/257/692390/potensi-ekonomi-industri-makanan-indonesia-rp1.500-triliun-ini-kata-peneliti, diakses pada tanggal 7 Januari 2019.

Subagiyo, Rokhmat. *Metode penelitian ekonomi islam : konsep dan penerapan.* Jakarta: Alim's Publishing, 2017.

Subandi, Bambang. *Etika Bisnis Islam.* Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014.

Tjiptono, Fandi. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tjiptono, Fandi. *Total Quality Management*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi, 2002.

Yusuf, Habib. "Dampak Penerapan Etika Produksi dalam Bisnis Syariah pada Volume Penjualan Konveksi Rizquna di Desa Ambit Kecamatan Waled Kabupaten Cirebon" (Skripsi—IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2016).

Zaroni,Akhmad Nur. "Bisnis dalam Perspektif Islam: Telaah Aspek Keagamaan dalam Kehidupan Ekonomi", *Jurnal Mazahib*: *Jurnal Pemikiran Hukum Islam*, Volume 4, Nomor 2 (November 2007), 182-183 dalam https://journal.iain-samarinda.ac.id/index.php/mazahib/article/view/507/395, diakses pada 8 Januari 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id