

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Perilaku Produsen

1. Pengertian Perilaku Produsen

Perilaku adalah suatu perkataan, tindakan atau perbuatan nyata yang dilakukan oleh seseorang. Dari suatu perkataan, tindakan atau perbuatan tersebut dapat digambarkan dan diamati oleh orang lain yang melakukannya.¹ Produsen merupakan orang yang bertanggungjawab terhadap seluruh kegiatan produksi untuk menghasilkan barang-barang produksi yang akan dijual dan dipasarkan kepada para konsumen dengan tujuan supaya mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya dari seluruh barang-barang yang telah diproduksi.² Untuk perilaku produsen ialah mengemukakan sikap-sikap pengusaha dalam melakukan kegiatan produksi barang atau jasa.³

Perilaku produsen menurut Muhammad merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh para produsen untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya dengan cara menghasilkan produk dengan biaya yang paling sedikit dan menggunakan faktor-faktor maupun variabel yang memiliki pengaruh kuat didalamnya.⁴

Sedangkan dalam ekonomi Islam, perilaku produsen menurut Khaf

¹ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015) Hal. 76

² Sudaryono, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran*, (Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2014), Hal. 14

³ Ermawati Usman, *Perilaku Produsen dalam Etika Bisnis Islam (Suatu Upaya Perlindungan Konsumen)*, (Jurnal Hunafa Vol. 4 No. 3, September 2007) Hal. 210

⁴ Muhammad, *Ekonomi Mikro dalam Perspektif Islam*, (Yogyakarta: BPFE Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, 2004), Hal. 256

dalam penelitian yang dilakukan oleh Sri Laksmi ialah sebuah kegiatan manusia yang memiliki tujuan untuk memperbaiki kesejahteraan hidup dan tidak hanya kesejahteraan duniawi tetapi juga dalam moralitas untuk mencapai tujuan-tujuan Islam yaitu kesejahteraan dalam dunia maupun akhirat.⁵

Islam menganjurkan seluruh umatnya untuk memproduksi serta berperan dalam berbagai bentuk aktivitas ekonomi meliputi perkebunan, perdagangan, pertanian, perindustrian, dan peternakan. Islam selalu memberkahi seluruh pekerjaan dunia serta menjadikannya sebagai bagian dari jihad dan ibadah, jika seorang pekerja bersikap konsisten terhadap aturan yang diberikan oleh Allah SWT, suci dalam niatnya serta tidak melupakan-Nya. Dimasa Rasulullah SAW, beliau tidak pernah menyuruh seorang sahabat untuk meninggalkan keterampilan dalam dirinya, karena pada dasarnya pekerjaan yang ada di duniawi tidak hanya bermanfaat bagi dirinya sendiri melainkan untuk mencapai kemaslahatan umat secara bersama-sama. Kehidupan manusia di dunia ini selalu memberi kepada oranglain baik berbentuk ilmu maupun tenaga. Seorang muslim memiliki kewajiban bekerja di dunia dan seorang muslim juga diminta bekerja untuk kehidupannya di akhirat.⁶

Dengan keyakinan tentang kepemilikan absolute dari Allah SWT, konsep produksi dalam Islam tidak hanya memiliki motif untuk memaksimalkan keuntungan dunia saja tetapi sangat lebih penting

⁵ Sri Laksmi Pardanawati, *Perilaku Produsen Islam, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol.1, No.1*, 2015, Hal. 38

⁶ Ika Yunia Fauziah, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syari'ah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), Hal. 117

untuk keuntungan akhirat. Seperti halnya dalam surat Al-Qasas ayat 77:

وَأَبْتَعْ فِيمَا ءَاتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا

أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya: “Dan carilah apa yang sudah dianugerahkan oleh Allah SWT kepadamu (kebahagiaan) dalam negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan kebahagiaanmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah sudah berbuat kebaikan kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di muka bumi ini. Sesungguhnya Allah SWT tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”⁷

Motif ekonomi dalam Islam tidak sepenuhnya menentang setiap orang yang melakukan suatu proses produksi yaitu untuk mencapai sebuah keuntungan, karena di dalam Islam tidak sesederhana itu tetapi di dalam Islam selalu menjelaskan tentang seluruh nilai moral dan utilitas untuk manusia. Islam selalu mengajarkan jika sebaik-baiknya orang ialah orang yang bermanfaat untuk orang lain. Dengan demikian berusaha dan bekerja memiliki peran yang sangat penting dalam Islam, dapat dibayangkan jika terdapat orang yang tidak memiliki pekerjaan atau tidak bekerja, berusaha ataupun melakukan kegiatan produksi maka akan sulit baginya untuk memberikan manfaat bagi orang lain.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa perilaku produsen ialah suatu perilaku atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang ataupun organisasai dalam seluruh kegiatan pengaturan produksi mulai dari pemilihan bahan baku yang digunakan,

⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta Pusat: Samad, 2014), Hal. 394

pengolahan bahan-bahan hingga menghasilkan produk yang memiliki kualitas dan mutu yang tinggi serta dapat diterima oleh para konsumen.

2. Macam-macam Perilaku Produsen

Perilaku produsen merupakan kegiatan pengaturan seluruh hasil produksi dapat diterima oleh masyarakat dan dari hasil produksi serta penjualan tersebut akan menghasilkan keuntungan besar. Perilaku produsen dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- a. Perilaku Negatif : yaitu sikap ataupun tindakan yang telah diambil oleh seorang produsen untuk menjalankan seluruh kegiatan produksi yang memberikan berbagai dampak negatif atau merugikan pihak-pihak disekitar. Sebagai contoh seorang produsen yang tidak memperhatikan kelestarian lingkungan sekitar produksi, produsen yang tidak memperhatikan kualitas bahan-bahan baku produksi ataupun barang hasil produksinya, dan produsen yang tidak taat pada aturan seperti halnya tidak taat dalam membayar pajak.
- b. Perilaku Positif : yaitu sikap atau tindakan yang telah diambil oleh seorang produsen untuk menjalankan seluruh kegiatan produksi yang memberikan berbagai manfaat bagi pihak-pihak lain. Sebagai contoh ialah produsen yang selalu memperhatikan kelestarian lingkungan sekitar tempat produksi dan produsen yang memproduksi barang dengan cara tetap memperhatikan kualitas seluruh bahan baku yang digunakan.

Seorang produsen akan mencapai keberhasilan jika ia dapat

bekerja dengan baik, sikap dan perilaku produsen yang positif, tidak merugikan orang lain maupun lingkungan sekitar. Perilaku produsen dilakukan agar tidak merugikan produsen ataupun konsumen, dengan demikian daya produksi dan daya konsumsi akan mengalami kestabilan, sehingga hal tersebut juga akan menyadarkan jika produsen dan konsumen saling membutuhkan dan saling ketergantungan.⁸

3. Prinsip Dasar Perilaku Produsen dalam Islam

Terdapat landasan untuk perilaku produsen sebagai perwujudan dari *Islamic Man*, yaitu:

- a. Memegang prinsip efisiensi : sebagai produsen harus mampu menerapkan prinsip efisiensi dalam seluruh kegiatan produksi. Sebagai contoh, seorang produsen harus mampu menentukan untuk membuat seberapa banyak produk yang harus dibuat serta menghitung seberapa kuat masyarakat dalam mengkonsumsi produk yang diproduksinya. Ketika seorang produsen terlalu banyak dalam memproduksi melebihi kapasitas yang diinginkan para konsumen, maka produk tersebut akan menjadi sia-sia yang berarti tidak efisien dan tidak direkomendasikan dalam ajaran Islam.
- b. Produsen harus inovatif, proaktif dan kreatif : saat ini masih sering terjadi konsumen tidak dapat mengetahui apa yang dia butuhkan dalam kehidupannya maka seorang

⁸ Darmiyati Zuchdi, *Pembentukan Sikap*, (Jurnal Cakrawala Pendidikan Vol. 14 No. 3, November 1995), Hal. 52

produsen wajib inovatif, proaktif, dan inovatif dalam membuat produk produksinya tidak sekedar barang-barang yang biasa dan yang memang dibutuhkan para konsumen. Tetapi kreativitas sedikit dibatasi oleh nilai-nilai Islam yang memiliki tujuan untuk mendidik konsumen juga harus diperhatikan oleh produsen.

c. Orientasi dalam pembuatan produk : di dalam kaidah Islam terdapat barang ataupun sesuatu yang sudah jelas dilarang untuk dikonsumsi, disamping hal tersebut Islam menganjurkan supaya produk yang dikonsumsi masyarakat mengandung kemanfaatan bagi seluruh umat sehingga orientasi yang dilakukan oleh produsen tidak hanya mencari keuntungan tetapi juga mencari ketentraman hidup dalam dunia maupun akhirat.

d. Menjaga keramahan lingkungan : hal yang paling sering mengganggu dalam kegiatan produksi ialah tentang bagaimana kegiatan produksi yang dilakukan tidak memberikan dampak buruk terhadap lingkungan. Maka, seorang produsen harus melakukan penelitian terhadap lingkungan sekitar serta memastikan bahan-bahan yang digunakan dan mengatur bagaimana proses pembuangan limbah supaya kegiatan produksi tidak menyebabkan lingkungan tercemar bahkan rusak.

e. Memprediksi dan mengantisipasi dampak negatif dari kegiatan produksi : dalam pembuatan produk,

seorang produsen harus waspada dan sangat berhati-hati dalam mempertimbangkan segala hal yang akan terjadi terhadap para konsumen yang telah mengkonsumsi produksinya. Produsen harus mempersiapkan bahan-bahan yang memiliki kualitas baik, tetap memantau ketika proses produksi, melakukan uji medis maupun teknis, mempersiapkan tenaga-tenaga ahli sesuai bidangnya, dan melakukan percobaan untuk memastikan bahwa produk yang dibuat tidak akan membahayakan para konsumennya. Disamping hal tersebut, seorang produsen harus lebih detail dalam memberikan informasi produk seperti aturan pakai, efek samping, tanggal kadaluarsa serta peringatan-peringatan lain yang menjadi pengetahuan dasar bagi para konsumen sebelum menggunakan produk.⁹

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa prinsip dasar dari perilaku produsen sebagai perwujudan dari *Islamic Man* harus memegang prinsip efisiensi dalam seluruh kegiatan konsumsi, sebagai produsen harus inovatif, proaktif, dan kreatif, melakukan orientasi dalam pembuatan produk, menjaga keramahan lingkungan, dan memprediksi serta mengantisipasi dampak negatif dari kegiatan produksi.

4. Ciri-Ciri Perilaku Produsen dalam Islam

Di dalam Islam terdapat ciri-ciri perilaku produsen yang harus dimiliki oleh setiap produsen, yaitu:

⁹ Dede Nurohman, *Memahami Dasar-Dasar Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Teras, 2011), Hal. 114

- a. Selalu taat dan menghindari proses kegiatan produksi serta jenis yang diharamkan dalam Islam.
- b. Mendorong ukhuwah (solidaritas) antar produsen, tetap menjunjung tinggi syariat-syariat Islam ketika bersaing dalam memproduksi barang ataupun jasa.
- c. Seorang produsen tidak boleh melanggar kontrak ataupun janji demi meraup keuntungan yang lebih besar, maka seorang produsen harus selalu sesuai kontrak dan selalu menepati janji.
- d. Produsen harus memikirkan dan melakukan kegiatan produksi yang berorientasi pada prospek jangka panjang.
- e. Produsen tidak boleh merampas hak-hak yang dimiliki oleh setiap individu.
- f. Seorang produsen harus jujur dalam ketepatan takaran, karena hal tersebut akan menghasilkan kepercayaan dari para konsumen.
- g. Sebagai produsen harus sangat disiplin dalam bekerja dan berharap kontrak yang dibuat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan di awal.
- h. Upah karyawan harus tepat waktu dan sesuai dengan pekerjaannya.
- i. Kegiatan yang dilakukan setiap produsen harus memiliki tujuan untuk mencapai kebahagiaan (*falah*).¹⁰

B. Produksi

1. Pengertian Produksi

Di dalam teori ekonomi, seorang produsen harus mampu

¹⁰ Nur Riyanto Al Arif, *Teori Mikro Ekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*, (Jakarta: Kencana, 2010), Hal. 161

mengambil keputusan bagaimana kondisi faktor-faktor input yang digunakan dan bagaimana *output* harus diproduksi serta berapa jumlah produksinya. Produksi merupakan hasil yang didapatkan dari bekerjanya faktor-faktor yang ada, antara lain tanah, modal, tenaga kerja dan berbagai faktor *input* lainnya.

Suatu kegiatan yang memiliki kaitan dengan cara bagaimana sumber daya (*input*) digunakan supaya menghasilkan produk (*output*) yang biasa disebut dengan produksi.¹¹ Produksi adalah kegiatan yang memiliki proses berbagai faktor-faktor input menjadi barang output yang memiliki nilai daya guna dan hasil yang jauh lebih besar dibandingkan dengan semula.¹²

Dalam pandangan Islam, kegiatan produksi tidak hanya kegiatan yang bersifat duniawi saja tetapi juga termasuk dalam sarana mendapatkan kebahagiaan hidup di akhirat kelak. Dari hal tersebut maka motivasi untuk para produsen dalam memaksimalkan keuntungan harus dilakukan dengan cara-cara yang sesuai dengan arah serta tujuan yang telah diatur dalam syariat-syariat Islam salah satunya yaitu mewujudkan kemaslahatan hidup seluruh umat manusia beserta lingkungannya.¹³

Terdapat surah yang menjelaskan tentang produksi dalam Islam yaitu Surah As-Sajdah ayat 27, sebagai berikut:

أَوْ لَمْ يَرَوْا أَنَّا نَسُوقُ الْمَاءَ إِلَى الْأَرْضِ الْجُرُزِ فَنُخْرِجُ بِهِ

¹¹ Assauri Sofyan, *Manajemen Produksi dan Operasi*, (Jakarta: LPFEUI, 2004), Hal. 11

¹² Prawirosentono Suryadi, *Manajemen Produksi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), Hal. 6

¹³ Komite Nasional kebijakan Governance, *Pedoman Umum Good Governance Bisnis Syariah*, (Jakarta: KNKG, 2011), Hal. 19

بِءِ زَرَاعٍ تَأْكُلُ مِنْهُ أَنْعُمُهُمْ وَأَنْفُسُهُمْ أَفَلَا يُبْصِرُونَ ۲۷

Artinya: “Dan apakah mereka tidak memperhatikan bahwa kami menghalau (awan yang mengandung) air ke bumi yang tandus, lalu kami tumbuhkan dengan air hujan itu tanaman yang dari padanya makan hewan ternak mereka dan mereka sendiri. Maka, apakah mereka tidak memperhatikannya”. (As-Sajdah:27)¹⁴

Dalam ayat tersebut menjelaskan kepada seluruh umat bahwa kita harus berpikir dalam memanfaatkan berbagai sumber daya alam dan proses terjadinya hujan. Sangat jelas jika ada suatu siklus produksi dari proses turunnya hujan, tumbuhnya tanaman-tanaman, menghasilkan daun beserta buah-buahannya yang subur dan segar setelah disiram dengan air hujan yang pada akhirnya oleh manusia dan hewan dikonsumsi. Siklus itu bisa disebut dengan rantai makanan yang memiliki kesinambungan seperti yang sudah dijelaskan secara baik dalam ayat tersebut. Dari pengertian tersebut tentu harus disertai dengan prinsip efisiensi dalam memanfaatkan seluruh sumber daya yang ada sesuai batas kemungkinan produksinya.

Didalam Al-Qur'an tidak membenarkan adanya produksi barang-barang yang mewah serta tenaga kerja manusia yang dikuras habis demi memproduksi barang yang dianggap sebagai penghambur-hamburan usaha yang dimiliki oleh manusia. Selain itu Islam juga berusaha untuk selalu menghilangkan sifat mementingkan diri sendiri yang dimiliki oleh manusia dengan cara memberikan kesempatan yang sangat tidak terbatas untuk melakukan kegiatan produksi.

¹⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta Pusat: Samad, 2014), Hal. 417

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan jika produksi ialah suatu proses untuk menciptakan kegunaan barang dan jasa dengan motif tertentu *altruism* dengan memperhatikan berbagai nilai kemaslahatan serta keadilan bagi seluruh masyarakat serta memanfaatkan berbagai faktor produksi yang ada. Untuk menjalankan proses produksi tidak mampu jika dijalankan dengan individu melainkan harus bersama-sama atau sebuah organisasi.

2. Fungsi Produksi

Secara umum fungsi produksi memiliki peran baik dalam suatu perencanaan produksi yang merupakan hal penting untuk dilakukan. Perencanaan produksi tersebut ialah beberapa keputusan yang memiliki kaitan langsung dengan berbagai masalah pokok. Masalah pokok yang pertama ialah jenis barang apa saja yang akan diproduksi, kedua berapa jumlah barang yang akan diproduksi, dan yang ketiga ialah bagaimana cara pembuatan produk tersebut supaya menghasilkan *output* yang maksimal. Terdapat empat fungsi produksi, yaitu:

- a. Proses pengolahan : proses ini merupakan teknik atau metode yang digunakan untuk mengolah *input*.
- b. Jasa penunjang : jasa penunjang merupakan sebuah sarana berupa pengorganisasian yang sangat perlu untuk dijalankan sehingga proses pengolahan dapat dilaksanakan dengan cara seefektif dan seefisien mungkin.
- c. Perencanaan : penetapan pengorganisasian dan keterkaitan dari kegiatan-kegiatan produksi serta operasi yang akan dilaksanakan dalam waktu atau periode tertentu.

d. Pengawasan : salah satu fungsi yang dijadikan jaminan supaya terlaksananya kegiatan sesuai dengan apa yang direncanakan, sehingga untuk maksud dan tujuan pengolahan dan penggunaan input pada kenyataannya dapat dilakukan dengan baik dan bernarsesuai prosedur.

Seluruh kegiatan ekonomi yang memiliki tujuan untuk mencari keuntungan tanpa berakibat pada peningkatan nilai guna (*utility*) tidak dianjurkan didalam Islam. Dalam ekonomi Islam nilai universal lain tentang produksi ialah adanya perintah untuk mencari sumber apapun yang baik dan halal bagi produksi dan memproduksi *output* produksi jalan kebaikan dan tidak mendzalimi pihak-pihak lain (para konsumen).¹⁵ Maka dari itu fungsi produksi ialah hubungan teknis antara *input* atau produksi dengan *output* atau hasil produksi. Hal ini membuktikan bagaimana kondisi faktor-faktor yang digunakan, jika faktor produksi tidak tersedia maka tidak akan ada proses produksi.

3. Faktor-Faktor Produksi dalam Islam

Faktor produksi adalah benda-benda yang sudah diciptakan oleh manusia bahkan ada juga yang sudah disediakan oleh alam yang dapat digunakan untuk memproduksi barang ataupun jasa.¹⁶ Yang termasuk dalam faktor-faktor produksi ialah :

a. Tanah : dalam Islam sudah mengakui bahwa tanah sebagai salahsatu faktor produksi, namun tidak setepat dalam arti yang sama digunakan pada zaman modern. Tanah dianggap sebagai

¹⁵ Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Mikro Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2014), Hal. 129

¹⁶ Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Mikro Islam, Edisi Ketiga*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo P., 2007) Hal. 103

salah satu faktor produksi karena mencakup seluruh sumber daya alam yang digunakan dalam kegiatan produksi, sebagai contoh yaitu kesuburan tanah, permukaan tanah, air, dan lain-lain. Dalam penggunaan serta pemeliharaan sumber-sumber daya alam dapat menimbulkan dua komponen penghasilan yaitu pada penghasilan dari sumber daya alam itu sendiri dan penghasilan dari usaha perbakan dalam penggunaan sumber daya alam melalui usaha dari manusia.¹⁷

Firman Allah dalam QS. Al-A'raf (7): 8:

وَالْوَزْنُ يَوْمَئِذٍ الْحَقُّ فَمَنْ تَقَلَّتْ مَوْزِينُهُ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ۝
Artinya: "Tanah yang baik, tanamannya tumbuh subur dengan seizin Allah; dan tanah yang tidak subur, tanamannya hanya tumbuh meranan. demikianlah Kami mengulangi tanda-tanda kebesaran (Kami) bagi orang-orang yang bersyukur". (Al-A'raf:8)¹⁸

Menurut pandangan Islam, sumber daya yang bisa habis merupakan milik generasi saat ini dan generasi yang akan datang. Maka dari itu untuk generasi saat ini sangat dianjurkan supaya tidak menyalahgunakan berbagai sumber daya yang dapat habis sehingga tidak akan menimbulkan bahaya bagi generasi kedepannya. Didalam Islam juga memberikan perbaikan terhadap alam sebagai salah satu faktor utama produksi, selain itu Islam juga memperbolehkan pemilik tanah beserta sumber-sumber dari alam yang lainnya dan memperbolehkan pemakaiannya untuk aktivitas produksi yang tentunya terdapat syarat yaitu hak milik

¹⁷ Muhammad Abdul Mannan, *Ekonomi Islam: Teori dan Praktik (Dasar-Dasar Ekonomi Islam)*, (Jakarta: Internmasa, 1992, Hal. 57

¹⁸ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta Pusat: Samad, 2014), Hal. 151

merupakan tugas sosial dan khalifah dari Allah SWT atas hak kepemilikannya.¹⁹

b. Organisasi: organisasi merupakan sebuah usaha sejak munculnya berbagai ide usaha serta barang-barang apa saja yang akan diproduksi, kualitas dan jumlahnya serta pemikiran untuk manager yang kemudian berbagai ide tersebut dipikirkannya serta dicarikan apa saja keperluan yang termasuk dalam faktor-faktor produksi yang sebelumnya. Terdapat beberapa ciri-ciri khusus untuk organisasi dalam Islam, antara lain yaitu:

- 1) Manusia menjadi faktor utama dalam kegiatan produksi sekaligus strategi dalam usaha barangkali memiliki hal yang menonjol dan lebih diakui dibandingkan dengan strategi manajemen lain yang didasarkan pada memaksimalkan penjualan dan keuntungan.
- 2) Dalam ekonomi Islam hakikatnya lebih mendasarkan terhadap ekuiti daripada pinjaman. Para manager lebih mengelola usaha yang bersangkutan dengan pandangan untuk membagi deviden di kalangan pemegang saham.
- 3) Berawal dari sifat selaras dalam organisasi inilah yang menjadi tuntutan integritas moral, kejujuran serta ketetapan dalam perakuan sangat diperlukan dalam organisasi sekuler dimana para pemilik modal bukan bagian dari manajemen. Dalam Islam sangat menganjurkan ketepatan, kesungguhan dan kejujuran dalam usaha dagang, karena hal-hal tersebut akan

¹⁹ Muhammad, *Ekonomi Mikro Dalam Perspektif Islam*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2004), Hal. 224

mengurangi biaya pengawasan dan biaya supervisi.

- 4) Organisasi Islam sebagai faktor produksi yang berbeda dengan mitra imbangannya alam ilmu ekonomi sekuler baik dalam tingkat operasional maupun tingkat konseptual dalam usaha menyeimbangkan berbagai tujuan yang ada pada berbagai kendala keuntungan. Sebagai akibat dari hal tersebut, pengertian dari keuntungan dapat memiliki arti yang sangat luas dalam kerangka ekonomi Islam karena setiap bunga yang ada pada modal tidak dapat dikenakan kembali.
- c. Tenaga Kerja : tenaga kerja atau buruh termasuk dalam faktor produksi yang sudah diakui dalam setiap sistem ekonomi terlepas dari berbagai ideologi masing-masing. Tidak bisa dipungkiri bahwa seorang pekerja yang modern memiliki tenaga kerja yang berhak dijualnya dengan harga setinggi mungkin sesuai dengan kemampuannya.

Adam Smith pernah mengemukakan pendapatnya bahwa tenaga kerja merupakan satu-satunya faktor dalam produksi, karena dengan adanya tenaga kerja, manusia dapat melakukan perubahan sesuai dengan apa yang ada di alam serta kemampuan yang dimilikinya sehingga dari kemampuan produksi tersebut menjadi hasil-hasil dari pertanian.²⁰

Didalam Islam tenaga kerja tidak boleh melakukan pekerjaan yang dilarang dalam syariat-syariat Islam, selain hal tersebut Islam memberikan dorongan kepada seluruh umat manusia untuk bekerja

²⁰ Muhammad, *Ekonomi Mikro dalam Perspektif Islam*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2004), Hal. 225

dan melakukan produksi bahkan menjadikannya sebagai kewajiban terhadap orang-orang yang memiliki kemampuan, melebihi hal tersebut Allah akan memberikan balasan yang sesuai dan setimpal dengan apa yang dikerjakan sesuai Firman Allah dalam QS. An-Nahl (16): 97:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً ۗ

وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ٩٧

Artinya: “Barang siapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”.(An-Nahl:97)²¹

d. Modal : modal merupakan faktor produksi yang sangat penting.

Jika tidak ada modal, para produsen tidak akan mampu menghasilkan suatu barang ataupun jasa.

Didalam Islam juga mengatur perolehan modal yaitu dengan cara kerjasama musyarokah ataupun mudharabah. Dan Islam modal harus bebas dari riba. Dari hal tersebut dimaksudkan untuk menjaga hak pemilik modal dan hak produsen supaya tercapai suatu kebaikan dalam suatu aktivitas produksi.²² Selain hal tersebut Islam mengatur pengelolaan modal sedemikian rupa supaya dapat melindungi orang-orang miskin serta berlaku seadil-adilnya, dan orang yang kekurangan dengan aturan bahwa modal tidak dibenarkan menumpuk hanya disegelintir orang kaya semata. Bentuk keadilan

²¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta Pusat: Samad, 2014), Hal. 278

²² Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al-Syaria'ah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014), Hal. 120

yang diajarkan islam dalam permodalan ini dengan cara mensyariatkan zakat dan akad *musyarakah* dan *mudharabah*.

Firman Allah dalam QS. Al-Baqarah (2): 279:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ
أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمْنَ وَلَا تُظْلَمُونَ ۚ ۲۷۹

Artinya: "Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba). Maka, ketahuilah, bahwa Allah beserta Rasul-Nya akan memerangimu, dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak pula dianiaya". (Al-Baqarah:279)²³

Melaksanakan perintah Allah dan menjauhi segala larangannya sebagaimana yang dimaksud dalam ayat tersebut, jika tidak melaksankannya yaitu tetap mengambil sisa riba maka akan terjadi perang yang sangat dahsyat dari Allah SWT beserta Rasul-Nya. Tetapi, jika kita bertaubat dengan tidak melakukan transaksi serta tidak mengambil sisa riba maka perang tersebut tidak akan terjadi, dan kita diperbolehkan untuk mengambil pokok harta dari mereka. Dengan demikian, kita tidak menganiaya mereka dengan cara membebani bunga dan kita tidak dianiaya oleh mereka karena kita mendapatkan modal yang kita berikan. Jika mereka tidak mampu melakukan pembayaran maka kita hendaklah memberi kelonggaran sebagaimana yang dimaksud dalam surat tersebut.

4. Prinsip Produksi Dalam Islam

Kegiatan produksi memiliki prinsip yang kaitannya sangat erat dengan syariat-syariat Islam dimana seluruh kegiatan produksi harus

²³ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta Pusat: Samad, 2014), Hal. 47

satu arah dengan tujuan dari konsumsi. Pada dasarnya seluruh prinsip kegiatan produksi memiliki keterkaitan dengan syariat-syariat Islam dimana seluruh kegiatan produksi harus sejalan dengan tujuan dari konsumsi itu sendiri. Untuk seorang muslim, konsumsi dilakukan untuk mencari sebuah kebahagiaan (*falah*), begitu pula produksi dilakukan untuk menyiapkan barang ataupun jasa yang dapat memenuhi kebahagiaan para konsumen.²⁴ Dalam pandangan islam, manusia merupakan faktor produksi yang harus dilihat dalam situasi manusia secara umum yaitu sebagai *khalifah* Allah di muka bumi. Manusia merupakan makhluk Allah yang paling sempurna serta memiliki unsur materi dan unsur rohani yang keduanya saling melengkapi satu sama lain. Mengenai prinsip produksi menurut cara pandang al-Qur'an dan Hadist, sebagai berikut:

- a. Didalam Islam selalu mendorong perkembangan kegiatan produksi. Yusuf Qardhawi mengemukakan pendapatnya jika Islam sangat terbuka tentang penggunaan metode ilmiah yang tetap didasarkan pada percobaan, penelitian serta perhitungan, tetapi Islam juga tidak membenarkan penahanan pada hasil karya ilmu pengetahuan (melepas ikatan dirinya dengan Allah serta al-Qur'an dan Hadist).
- b. Manusia di bumi memiliki tugas sebagai *khalifah* Allah SWT adalah mensejahterakan bumi dengan ilmu serta amal yang dimiliki setiap manusia. Allah menciptakan bumi, langit serta segalaapa yang ada di antara keduanya karena

²⁴ Adiwarman Karim, *Ekonomi Mikro Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo P., 2007), Hal. 102

sifat Rahman dan Rahim-Nya terhadap manusia, namun Tuhan tidak membenarkan penunahan terhadap hasil karya ilmu pengetahuan dalam arti lain melepaskan dirinya dari Al-Qur'an dan Hadis, sifat tersebut harus melandasi aktivitas manusia dalam memanfaatkan bumi, langit beserta isinya. Firman Allah dalam QS. Al-Mulk: 15

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ ١٥

Artinya: “Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezki-Nya, dan hanya kepada-Nyalah kamu (kembali setelah) dibangkitkan”. (Al-Mulk:15)²⁵

- c. Islam lebih menyukai kemudahan dalam bereksperimen serta berinovasi pada prinsipnya tetapi dalam Islam juga harus menghindari kemudharatan serta memaksimalkan manfaat-manfaatnya (*eksploitasi*).
- d. Nabi Muhammad SAW pernah bersabda “*Setiap individu lebih mengetahui urusannya di muka bumi*”. Maka, dari sabda Nabi Muhammad SAW dapat disimpulkan jika teknik produksi diserahkan terhadap kemampuan serta keinginan setiap manusia.²⁶

5. Tujuan Produksi dalam Islam

Tujuan produksi secara umum ialah untuk menambahkan kegunaan suatu barang ataupun jasa dan memenuhi kebutuhan hidup manusia

²⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta Pusat: Samad, 2014), Hal. 563

²⁶ Nurul Huda, et.al, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: KencanaPrenada Media Group, 2007), Hal. 110

supaya dapat mencapai kelayakan dalam standart hidup. Ketika tidak ada kegiatan produksi, maka kebutuhan hidup manusia yang sangat banyak keragaman akan sulit terpenuhi. Oleh sebab itu, setiap manusia wajib berusaha untuk terus meningkatkan pendapatan supaya dapat membantu meningkatkan perekonomian negara. Selain dari hal-hal tersebut, produksi memiliki tujuan untuk memenuhi hajat bagi orang banyak yang dapat diwujudkan dalam berbagai macam bentuk diantaranya yaitu:

- a. Menemukan kebutuhan masyarakat dan pemenuhannya.
- b. Pemenuhan sarana bagi kegiatan-kegiatan sosial serta kegiatan ibadah kepada Allah SWT.
- c. Pemenuhan kebutuhan manusia pada tingkat moderat.
- d. Menyiapkan persediaan barang ataupun jasa untuk digunakan dimasa yang akan datang.²⁷

6. Dampak Produksi Bagi Seorang Muslim

Rahmat dari Allah SWT berupa alam beserta isinya diberikan kepada manusia di bumi supaya dapat menciptakan keharmonisan dalam kehidupan. Keharmonisan tersebut dapat menjadikan suasana yang jauh lebih mendukung dalam melakukan bisnis usaha, sehingga bagi seorang muslim melakukan kegiatan produksi merupakan bagian dari sikap syukur atas nikmat Allah SWT. Terdapat beberapa dampak yang timbul akibat seorang muslim melakukan bisnis sesuai syariat Islam antara lain:

- a. Ajaran-ajaran Islam merealisasi manusia untuk tidak mudah

²⁷ Adiwarmanto A. Karim, *Ekonomi Mikro Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2014), Hal. 130

putus asa dalam kegiatan produksi karena suatu alasan yaitu tidak terwujudnya kebutuhan-kebutuhan hidup sehingga produksi didalam Islam akan memotivasi seorang muslim supaya melakukan usaha yang jauh lebih kreatif dan inovatif.

- b. Menciptakan rasa syukur atas segala apapun nikmat yang telah diberikan oleh Allah SWT. Sikap tersebut timbul dari kesadaran-kesadaran bahwa apapun yang mereka temukan dapat dimanfaatkan sebagai *input* produksi, karena Allah SWT tidak akan menciptakan apapun yang ada di bumi ini sesuatu yang tidak memiliki manfaat.
- c. Setiap muslim akan menjauhi kegiatan produksi yang akan merugikan orang lain ataupun para konsumennya sebagai contoh riba. Secara teori, praktek riba memprovokasi inefisiensi terbukti tinggi biaya yang telah dikenakan untuk kegiatan produksi dibandingkan dengan sistem bagi hasil, bahkan didalam sistem riba *output* yang akan dikeluarkan jauh lebih sedikit dibanding dengan sistem bagi hasil.
- d. Zakat merupakan bagian penting yang dipakai setiap produsen dalam menumbuhkan terjadinya optimalisasi produk. Usaha produsen dalam menaikkan produksi merupakan dampak dari seorang pengusaha untuk konsisten dalam melakukan pembayaran zakat, selain hal tersebut zakat juga akan meningkatkan daya beli para konsumen yang pada waktunya akan meningkatkan *output* produksi

perusahaan yang dijelankannya.

- e. Keuntungan yang didapatkan oleh para produsen muslim tetap didasarkan pada prinsip kemaslahatan bersama. Keuntungan didasarkan atas usaha untuk menstimulisir pasar, dan keuntungan dikenakan dengan dasar tidak merugikan produsen ataupun para konsumennya.²⁸

C. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah hasil dari penilaian para konsumen bahwa pelayanan yang sudah diberikan mencapai tingkat kenikmatan atau kepuasan yang sesuai dimana pemenuhan tersebut dapat kurang atau lebih.²⁹ Sedangkan konsumen menurut Nasution ialah semua orang yang memaksa perusahaan guna memenuhi standar kualitas yang diproduksi sehingga hal tersebut memberikan pengaruh pada performa manajemen perusahaan bahkan perusahaannya.³⁰

Menurut Philip Kotler kepuasan konsumen merupakan merupakan tingkat perasaan yang didapatkan oleh seseorang setelah melakukan perbandingan hasil yang telah dirasakan dengan harapannya.³¹

Didalam teori ekonomi, kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi suatu barang dinamakan dengan nilai guna (*utility*). Ketika kepuasan terhadap suatu benda semakin rendah maka semakin rendah pula nilai guna barang tersebut, dan ketika kepuasan terhadap suatu benda

²⁸ Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Ekonisia, 2007), Hal. 213

²⁹ Handi, Irawan, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002), Hal. 253

³⁰ Nasution, MN, *Total Service Manajemen Jasa Terpadu Edisi Pertama*, (Jakarta: Ghalia, 2004) Hal. 101

³¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), Hal. 146

semakin tinggi maka semakin tinggi pula nilai guna benda tersebut.

Dalam ekonomi Islam, konsumen dalam memenuhi kebutuhannya cenderung lebih memilih barang ataupun jasa yang mampu memberikan masalah secara maksimal. Kecenderungan memilih ditentukan oleh kebutuhan serta keinginan.³² Walaupun Islam sebagai agama yang *rahmatan lil 'alamin* sama sekali tidak membatasi apa yang dikonsumsi oleh para umatnya, Islam hanya mengatur etika konsumsi sebagai wujud kesinambungan antar makhluk (*hablu minan nas*) dengan Tuhan (*hablu minallah*).

Seorang muslim dalam usaha untuk mencapai tingkat kepuasan harus memikirkan beberapa hal, yaitu barang yang baik secara zatnya maupun cara mendapatkannya, barang yang halal dikonsumsi, dan tidak bersifat sia-sia (*tazbir*). Tujuan konsumsi dalam Islam tidak serta merta hanya konsep utilitas melainkan kemaslahatan bersama. Konsep utilitas sangat subjektif karena bertolak pada pemenuhan kebutuhan para konsumen, sedangkan untuk masalah dipenuhi berdasarkan pertimbangan rasional positif dan normatif maka terdapat kriteria yang objektif tentang suatu barang kebutuhan yang memiliki masalah ataupun tidak. Konsumsi bukanlah aktifitas tanpa batas melainkan juga terbatas oleh berbagai sifat kehalalan dan keharaman yang telah digariskan oleh syara' sebagaimana Firman Allah dalam QS. Al-Maidah (5): 87:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْرِمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ

³² Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas kerjasama Bank Indonesia, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2008), Hal. 28

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu haramkan apapun yang baik yang telah Allah SWT halalkan untukmu dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah SWT tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”. (Al-Maidah:87)³³

Dan Firman Allah dalam QS. Al-Furqan (25): 67:

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ٦٧

Artinya: “Dan orang-orang yang jika membelanjakan (harta) mereka tidak berlebihan (secukupnya), tidak pula kikir, dan pembelanjaan itu ditengah-tengah antara yang demikian” (Al-Furqan:67)³⁴

Dari ayat tersebut dapat dijadikan rujukan ataupun dasar dalam membangun teori konsumen dan kepuasan konsumen. Kepuasan yang optimal dapat dilihat dari perintah nabi, sebagai contoh yaitu “makanlah secukupnya dan berhentilah makan sebelum kenyang”.³⁵

Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat disimpulkan jika kepuasan merupakan tolok ukur konsumen setelah melakukan perbandingan antara hasil yang telah ia rasakan dengan apa yang diharapkannya. Sedangkan untuk konsumen merupakan seorang individu yang melakukan pembelian produk yang sama atau di tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan menaruh harapan akan memperoleh suatu barang atau jasa yang menurutnya memuaskan bagi individu tersebut secara terus menerus. Jadi, untuk kepuasan konsumen merupakan perasaan gembira atau tidaknya seorang yang akan muncul setelah melakukan perbandingan hasil produk yang telah

³³ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta Pusat: Samad, 2014), Hal. 122

³⁴ *Ibid.*, Hal. 365

³⁵ Hesunida, *Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam*, <http://hes.unida.gontor.ac.id/kepuasan-konsumen-dalam-perspektif-islam/>, diakses pada 24 September 2019

ia pikirkan terhadap hasil yang diharapkannya.

2. Konsep Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan ekonomi Islam yang menjadi tolok ukur dalam mengukur kepuasa konsumen ialah standart syariah. Kepuasan konsumen dalam pandangan syariah merupakan tingkat perbandingan antara harapan terhadap suatu barang ataupun jasa yang seharusnya sesuai syariat-syariat Islam dengan kenyataan yang diterimanya. Menurut Yusuf Qardawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat bagaimana kinerja perusahaannya berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut:³⁶

- a. Sifat Amanah : sifat amanah ialah mengembalikan seluruh hak kepada pemilik aslinya, tidak mengurangi hak orang lain dan tidak mengambil sesuatu melebihi haknya baik berupa barang ataupun yang lainnya.

Dalam berdagang biasa disebut dengan istilah menjual dengan amanah yang artinya si penjual memberikan penjelasan terhadap para konsumen bahwa kualitas, ciri-ciri, dan harga yang ia jual tanpa melebih-lebihkannya.

- b. Benar: benar merupakan ruh dari keimanan setiap manusia, ciri utama orang mukmin bahkan ciri utama para nabi. Tanpa kebenaran, agama tidak akan tegak dalam hidup siapapun, begitu sebaliknya dusta ataupun berbohong adalah bagian dari orang munafik di dunia ini. Maka,

³⁶ Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta: GIP, 1997), Hal. 175

berbohong dalam berdagang sangat dilarang dalam ekonomi Islam, terlebih jika kebohongan tersebut disertai dengan sumpah palsu yang dikeluarkan pedagang dengan membawa nama Allah SWT.

Saat ini bencana yang paling besar di dalam pasar ialah tindakan batil dan kebohongan misalnya berbohong dalam menetapkan harga dan mempromosikan barang oleh sebab itu salah satu pedagang yang paling penting dan yang diridhai Allah SWT yaitu kebenaran.

- c. Sifat Qana'ah : sifat qana'ah merupakan sifat yang menunjukkan kesempurnaan iman yang dimiliki oleh setiap umat karena sifat qana'ah menunjukkan sebuah keridhoan Allah SWT terhadap ketentuan pembagian rezeki kepada seluruh umatnya.

3. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat ditentukan dari tanggapan konsumen atas performa produk ataupun jasa dalam memenuhi seluruh harapan dari para konsumen. Konsumen akan merasa puas ketika harapan yang diinginkannya terpenuhi bahkan ketika produk atau jasa tersebut melampaui batas harapannya tentu konsumen akan merasa sangat puas. Terdapat 5 faktor pendorong kepuasan konsumen adalah, sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan : setiap konsumen akan merasakan puas ketika mendapatkan pelayanan yang cukup baik atau dapat juga sesuai dengan yang diharapkan oleh

para konsumen.

- b. Kualitas Produk : konsumen akan merasakan puas setelah melakukan pembelian serta menggunakan produk yang memiliki kualitas yang baik dalam segi apapun, maka dari itu kualitas produk merupakan hal yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- c. Harga : setiap konsumen akan sangat sensitif ketika melihat harga, terkadang harga yang lebih murah menjadi sumber kepuasan yang paling penting karena konsumen tentu akan mendapatkan *value for money* yang cukup tinggi.
- d. Biaya dan Kemudahan : konsumen dapat dipastikan akan semakin puas apabila mendapatkan suatu barang produk dan pelayanan dengan mudah, nyaman dan efisien.
- e. *Emotional Faktor* : konsumen akan merasakan kepuasan ketika terdapat emosional value yang diberikan oleh merk atau *brand* dari produk tersebut.³⁷

4. Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Wira Sutedja terdapat beberapa hal yang diinginkan oleh para konsumen, antara lain:

- a. Diperlakukan jujur, penuh hormat dan adil
- b. Pelayanan yang efektif dan efisien
- c. Lokasi yang cukup strategis
- d. Penanganan keluhan yang baik ketika konsumen mendapatkan

³⁷ Handi Irawan D, *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*, (Jakarta: ElexmediaKomputindo, 2002), Hal. 37

masalah

- e. Pelayanan serta perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan
- f. Kesesuaian antara tarif dan jasa yang dikenakan terhadap konsumen
- g. Kesesuaian antara kinerja yang diterima dengan harapan pelanggan³⁸

Seorang konsumen akan mendapatkan manfaat dari barang atau jasa ketika konsumen telah mengkonsumsi barang atau jasa. Manfaat yang dimaksud sering disebut dengan kepuasan yang didapatkan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, ketika konsumen telah mengkonsumsi lebih dari satu produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya maka manfaat yang didapatkan dari barang atau jasa yang dikonsumsi dapat disebut dengan manfaat total. Dan ketika konsumen mengkonsumsi suatu barang secara terus menerus maka kepuasan total yang akan didapatkan dari barang atau jasa tersebut akan naik dan bisa juga akan menurun ketika menemukan titik jenuh dimana kepuasan total tersebut bernilai nol. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan jika batas kepuasan yang akan didapatkan oleh para konsumen pada setiap produk ataupun jasa yang dikonsumsi awalnya akan mengalami kenaikan tetapi pada suatu titik tertentu akan mengalami penurunan dikarenakan jenuh.

D. Penelitian Terdahulu

³⁸ Wira Sutedja, *Panduan Layanan Konsumen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2007), Hal. 3

Sebagai bahan acuan dari penelitian ini yaitu penelitian-penelitian yang sudah dilaksanakan pada sebelumnya. Adapun penelitian-penelitian yang menjadi referensi penyusun adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Muh. Syarif Nurdin yang berjudul “Konsep Produksi dalam Perspektif Baqir Shadr”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kepustakaan. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui konsep produksi menurut Baqir Sadr dan mengetahui kritik Baqir Sadr terhadap konsep produksi kapitalisme. Hasil dari penelitian ini bahwa hal yang membuat konsep produksi kapitalisme, sosialisme dan Islam berbeda terdapat pada hal yang membuat produksi beda menurut Baqir Sadhr terletak pada motif para pelaku dalam hal ini seorang produsen dalam mencapai tujuan yang dipengaruhi oleh berbagai doktrin ekonomi yang mereka ikuti. Untuk kritik yang diungkapkan oleh Baqir Sadhr ialah pada konsep produksi kapitalisme mengenai keuntungan maksimum sehingga produksi akan terus dijalankan selama omoditas yang dihasilkan memiliki pangsa pasar yang besar dan menjadikan permintaan produksi meningkat sehingga mampu meningkatkan harga komoditas tersebut, sedangkan permintaan ditentukan oleh seluruh daya beli para konsumen yang dapat dibuktikan melalui uang tunai sehingga tingkat permintaan hanya ditentukan oleh daya beli yang tinggi yang hanya dimiliki oleh golongan tertentu yang mmebuat orang-orang miski tidak memiliki pengaruh dalam menentuka permintaan komoditas-komoditas tertentu.³⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Mitha Alifia Roselina dan Asih Niati

³⁹ Muh. Syarif Nurdin, *Konsep Produksi dalam Perspektif Baqir Shadr*, Vol. 02, No.1 Januari – Juni 2019, UII Yogyakarta, Hal. 25-49

yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di Elsa Hijab Semarang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁴⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Ratna Setyawati Gunawan, NunikKadarwati, Sukiman yang berjudul “Analisis Perilaku Produsen UMKM Lanting Kuning dalam Pemenuhan Kebutuhan Hidup Layak di Kecamatan Sumpiuh Kabupaten Banyumas”. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh faktor produksi termasuk modal dan bahan baku terhadap jumlah produksi, mengetahui efisien dan besarnya keuntungan dengan menggunakan rasio R/C, mengetahui apakah jumlah keuntungan yang didapat sudah memenuhi standart kebutuhan hidup yang layak. Hasil dari penelitian tersebut ialah variabel input bahan baku dan modal memiliki pengaruh yang positif terhadap produksi lanting kuning, dilihat dari jumlah keuntungan bisnis lanting kuning memiliki rata-rata keuntungan sebesar Rp 2.491.250,-, bisnis lanting kuning memiliki rata-rata R/C sebesar 1,56 sehingga bisa dikatakan bisnis lanting kuning sudah efisien dan jumlah pengusaha yang sudah memiliki keuntungan dibawah serta diatas ketentuan Kabupaten KHL Banyumas pada tahun 2016 hampir

⁴⁰ Mitha Alifia Roselina dan Asih Niati, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang*, Vol. 17, No.3 Juli 2019, ISSN: 1412-5331, Hal. 221-233

seimbang.⁴¹

Penelitian yang dilakukan oleh M. Anang Firmansyah dan Mochamad Mochklas yang berjudul “Analisa Strategi Produk, Harga, Promosi dan Tempat terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Giras di Surabaya”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apa saja pengaruh dari strategi produk, harga, promosi dan tempat untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Warung Giras di Surabaya. Untuk hasil dari penelitian ini yaitu memiliki hasil yang positif dan signifikan untuk strategi produk, harga, promosi dan tempat terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan.⁴²

Penelitian yang dilakukan oleh Meita Masfufah dan Sitti Achiria yang berjudul “Perilaku Produsen pada Model Kemitraan *Go Food* dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Daerah Wirobrajan, Yogyakarta)”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana model kemitraan antara pengusaha produsen makan dengan pihak *Go Food Gojek*. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh peneliti melalui 3 responden yang bekerja sama atau bermitra dengan *go food* adalah, mereka sangat menyadari jika terdapat peningkatan dalam citra perusahaan tanpa perlu produsen mengeluarkan biaya jasa promosi dan pemasaran, merasakan kemudahan bagi para pengusaha untuk bertemu dengan para produsen serta memudahkan dalam mendistribusikan barang-barang

⁴¹ Ratna Setyawati Gunawan, Nunik Kadarwati, Sukiman, *Analisis Perilaku Produsen UMKM Lanting Kuning dalam Pemenuhan Kebutuhan Hidup Layak di Kecamatan Sumpiuh Kabupaten Banyumas*, Prosiding Seminar Nasional dan Call for Papers, “Pengembangan Sumber Daya perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan VII”, 17-18 November 2017, Hal. 1027-1036

⁴² M. Anang Firmansyah dan Mochamad Mochklas, *Analisa Strategi Produk, Harga, Promosi dan Tempat terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Giras di Surabaya*, Jurnal EKSEKUTIF Vol. 15 No.1 Juni 2018, Hal. 281-295

produksinya.⁴³

Penelitian yang dilakukan oleh Yetty Husnul Hayati dan Gracia Sekartaji yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif statistik dan menggunakan analisis koefisien korelasi. Untuk hasil penelitian yaitu kualitas produk sangat memiliki keterkaitan terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dapat dilihat pada tabel Korelasi antara variabel kualitas produk dengan variabel kepuasan konsumen mendapatkan nilai sebesar 0.710 yang memiliki arti bahwa terdapat keterkaitan yang sangat kuat antara variabel kualitas produk dengan kepuasan konsumen di rumah makan bebek dan ayam goreng Pak Ndut Solo.⁴⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Hamzah K. yang berjudul “Urgensi Teori Produksi dan Perilaku Produsen dalam Perspektif Islam”. Untuk hasil penelitian berdasarkan konsep ekonomi yang terdapat dalam syariat Islam yaitu mampu memperoleh suatu gambaran yang memberikan pemahaman kepada orang-orang bahwa kegiatan produksi harus tetap mendapatkan keuntungan, tidak merusak alam ataupun lingkungan sekitar, dan harus memikirkan kemaslahatan seluruh umat. Setiap produsen juga tidak boleh hanya mengutamakan kepentingan atau keuntungan individu supaya tidak merugikan *stakeholders* termasuk pula para konsumen yang

⁴³ Meita Masfufah dan Sitti Achiria, *Perilaku Produsen pada Model Kemitraan Go Food dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Daerah Wirabrajan, Yogyakarta)*, *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Juni 2019/1441 H, Vol. IX, No. 1, Hal. 1-8

⁴⁴ Yetty Husnul Hayati dan Gracia Sekartaji, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo*, *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, Vol. 1 No. 1 Tahun 2015, Hal 49-56

tidak memiliki keterlibatan langsung dalam setiap proses produksinya.⁴⁵

⁴⁵ Hamzah K., *Urgensi Teori Produksi dan Perilaku Produsen dalam Perspektif Islam*, Jurnal Muamalah, Vol. V, No. 1, Juni 2015

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
Muh. Syarif Nurdin yang berjudul (Konsep Produksi dalam Perspektif Baqir Shadr)	Hasil dari penelitian ini yaitu hal yang membuat konsep produksi kapitalisme, sosialisme dan Islam berbeda terdapat pada hal yang membuat produksi beda menurut Baqir Sadhr terletak pada motif para pelaku dalam hal ini seorang produsen dalam mencapai tujuan yang dipengaruhi oleh berbagai doktrin ekonomi yang mereka ikuti	Di dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang bagaimana perilaku produsen.	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu terdapat pada metode penelitian, objek penelitian, fokus penelitian dan di dalam penelitian ini tidak fokus pada perilaku produsen secara Islam .
Mitha Alifia Roselina dan Asih Niati yang berjudul (Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	Di dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang kepuasan konsumen atau pelanggan.	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada metode penelitian, objek penelitian, fokus penelitian dan di dalam penelitian ini tidak fokus pada perilaku produsen secara Islam .

<p>Ratna Setyawati Gunawan, NunikKadarwati , Sukiman yang berjudul (Analisis Perilaku Produsen UMKM Lanting Kuning dalam Pemenuhan Kebutuhan Hidup Layak di Kecamatan Sumpiuh Kabupaten Banyumas)</p>	<p>Variabel input bahan baku dan modal memiliki pengaruh yang positif terhadap Produksi lanting kuning, dilihat dari jumlah keuntungan bisnis lanting kuning memiliki rata-rata R/C sebesar 1,56 sehingga bisa dikatakan bisnis lanting kuning sudah efisien dan jumlah pengusaha yang sudah memiliki keuntungan dibawah serta diatas ketentuan Kabupaten KHL Banyumas pada tahun 2016 hampir seimbang</p>	<p>Di dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang bagaimana perilaku produsen.</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada metode penelitian, dan objek penelitian.</p>
<p>Meita Masfufah dan Sitti Achiria (Perilaku Produsen pada Model Kemitraan <i>Go Food</i> dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Daerah Wirobrajan, Yogyakarta).</p>	<p>Melalui 3 responden yang bekerja sama atau bermitra dengan <i>go food</i> adalah, mereka sangat menyadari jika terdapat peningkatan dalam citra perusahaan tanpa perlu produsen mengeluarkan biaya jasa promosi dan pemasaran, merasakan kemudahan bagi para pengusaha untuk bertemu dengan para produsen serta memudahkan dalam mendistribusikan barang-barang produksinya.</p>	<p>Di dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang bagaimana perilaku produsen dalam perspektif ekonomi islam dan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini yaitu terdapat pada objek penelitian, dan fokus penelitian.</p>
<p>Muhammad Ryan Fauzi dan Kastawan Mandala (Pengaruh</p>	<p>Hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan, inovasi produk dan kualitas produk</p>	<p>Di dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang cara meningkatkan kepuasan atau</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini yaitu metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu</p>

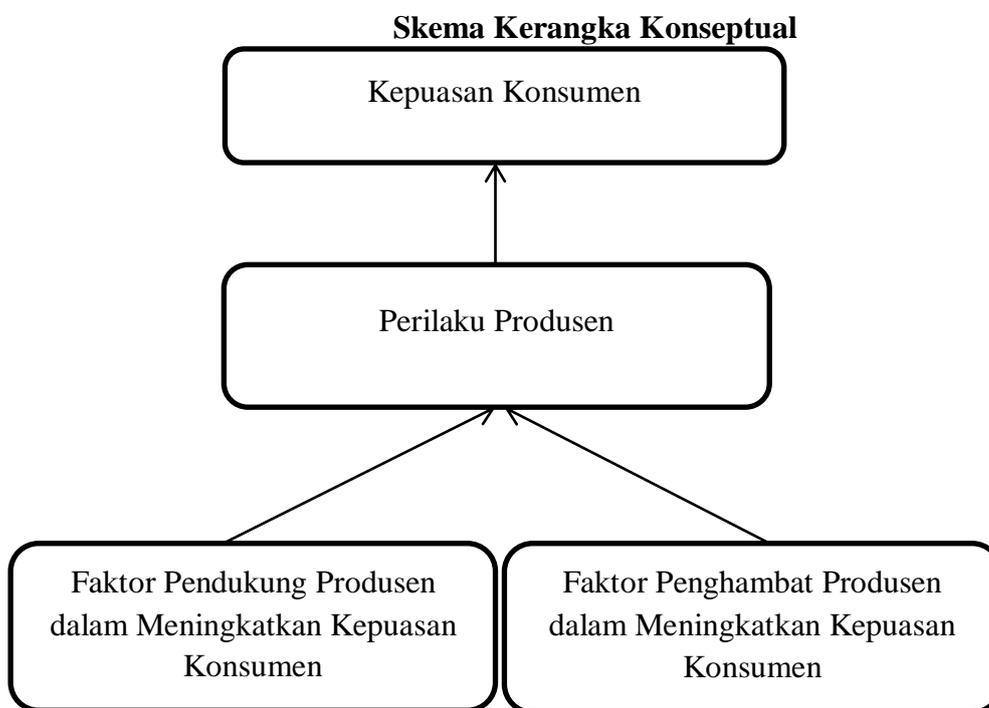
<p>Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan).. Untuk hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan, inovasi produk dan kualitas produk memberikan dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.</p>	<p>memberikan dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.</p>	<p>loyalitas pelanggan.</p>	<p>metode <i>purposive sampling</i>.</p>
<p>Yetty Husnul Hayati dan Gracia Sekartaji (Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo)</p>	<p>Kualitas produk memiliki pengaruh kuat dalam kepuasan konsumen pada rumah makan bebek dan ayam goreng Pak Ndut Solo.</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini yaitu terletak pada sama-sama membahas tentang tingkat kepuasan para konsumen.</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada metode penelitian yaitu menggunakan metode kuantitatif statistik.</p>
<p>Hamzah K. (Urgensi Teori Produksi dan Perilaku Produsen dalam Perspektif Islam)</p>	<p>Kejujuran dan komitmen yang dilakukan oleh para produsen muslim sebagai khalifah di muka bumi akan berdampak terhadap penggunaan potensi sumber daya alam, sumber daya ekonomi, sumber daya manusia, pemanfaatan sebesar mungkin untuk kepentingan seluruh umat, senantiasa dalam melaksanakan penelitian untuk mengembangkan</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang bagaimana perilaku produsen dalam perspektif ekonomi islam dan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif.</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini yaitu terdapat pada objek penelitian, dan fokus penelitian.</p>

	teknologi produksi supaya terjaminnya kualitas serta kuantitas produk yang diproduksinya.		
--	---	--	--

E. Kerangka Konseptual

Berdasarkan yang telah ditulis diatas, maka terbentuklah kerangka konseptual sebagai berikut:

Gambar 2.1



Keterangan :

Dari uraian kerangka konseptual di atas maka dapat dijelaskan bahwa perilaku produsen dalam meningkatkan kepuasan konsumen akan tetap menemukan faktor pendukung dan faktor penghambat, maka berdasarkan hal tersebut penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana perilaku produsen di Lugo *Coffee House* dalam meningkatkan kepuasan konsumen, dan mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung serta

faktor penghambat dari usaha produsen dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Lugo *Coffee House* Tulungagung.