

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Pengelolaan Usaha Percetakan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi kasus pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung)” ini ditulis oleh Sekar Ayu Ningtiyas, NIM 12405173030, pembimbing Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh adanya permintaan produk tas kertas yang meningkat dan sesuai dengan kebutuhan konsumen dilihat dari jumlah data pemesanan yang banyak pada masa Covid-19. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut maka pengelolaan usaha yang dilakukan oleh Sisi Kertas Tulungagung yaitu menerapkan fungsi pengelolaan seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Penerapan pengelolaan usaha yang tepat akan berdampak baik bagi Sisi Kertas Tulungagung sehingga dapat memuaskan konsumennya. Konsumen yang puas akan melakukan pemesanan ulang dan pemasaran akan terjadi secara alami ketika konsumen menjadi puas akan produk yang dihasilkan produsen.

Fokus penelitian ini adalah, 1) bagaimana pengelolaan usaha pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam. 2) Apa saja kendala pada pengelolaan usaha percetakan pada UMKM Sisi Kertas dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam. 3) Apa saja solusi dari kendala pada pengelolaan usaha percetakan pada UMKM Sisi Kertas dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Sumber data yang diperoleh adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam adalah dengan menerapkan fungsi-fungsi pengelolaan atau manajemen dalam islam dengan baik. Fungsi pengelolaan terdiri dari yaitu : pelaksanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Kendala pengelolaan usaha yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas untuk meningkatkan kepuasan konsumen meliputi kendala internal yaitu kurangnya pegawai saat permintaan banyak dan keterlambatan persediaan bahan baku produk, dan kendala eksternal yaitu adanya konsumen yang belum jelas dengan detail pemesanan produk dan adanya *competitor* atau pesaing. Solusi untuk mengatasi kendala pada pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas untuk meningkatkan kepuasan konsumen meliputi solusi dari kendala internal yaitu menambah karyawan dengan sistem freelance, menambah supplier lebih dari satu dan mengecek secara berkala persediaan bahan baku produk sementara solusi untuk kendala eksternal yaitu memberikan sesi konsultasi pemesanan kepada konsumen dan mengembangkan usaha dengan membuka galeri produk dan mengembangkan skill karyawannya.

Kata Kunci : *Pengelolaan Islam, Percetakan, Kepuasan Konsumen.*

## **ABSTRACT**

Thesis with the title "Analysis of Printing Business Management to Increase Consumer Satisfaction in the Perspective of Islamic Economics (Case Study micro small and Medium Enterprises on the Sisi Kertas of Tulungagung)" was written by Sekar Ayu Ningtiyas, NIM 12405173300, supervisor Dr. Qomarul Huda, M.Ag.

The research in this thesis is motivated by the increasing demand for paper bag products and according to consumer needs seen from the large number of order data during the Covid-19 period. To meet the needs of these consumers, the business management carried out by Sisi Kertas Tulungagung is to implement management functions such as planning, organizing, implementing and supervising. The application of proper business management will have a good impact on the Tulungagung Paper Side so that it can satisfy its consumers. Satisfied consumers will reorder and marketing will occur naturally when consumers become satisfied with the products produced by producers.

The focus of this research is, 1) how is the business management at the Sisi Kertas of Tulungagung micro small and Medium Enterprises to increase consumer satisfaction in the perspective of Islamic economics. 2) What are the obstacles in the management of the printing business at the Sisi Kertas micro small and Medium Enterprises in increasing consumer satisfaction in the perspective of Islamic economics. 3) What are the solutions to problems in managing the printing business at Sisi Kertas micro small and Medium Enterprises in increasing consumer satisfaction in the perspective of Islamic economics.

This research uses a descriptive approach with a qualitative research type. Sources of data obtained are primary and secondary data. Data collection techniques with observation, interviews and documentation. The data analysis technique uses data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study are the management of the printing business carried out by the Sisi Kertas micro small and Medium Enterprises to increase consumer satisfaction in the perspective of Islamic economics is to apply management functions or management in Islam properly. The management function consists of: implementation (planning), organizing (organizing), implementation (actuating), and supervision (controlling). Business management constraints faced by Sisi kertas micro small and Medium Enterprises to increase customer satisfaction include internal constraints, namely the lack of employees when there is a lot of demand and delays in the supply of raw materials for products, and external constraints, namely the existence of consumers who are not clear with product ordering details and the presence of competitors or competitors. Solutions to overcome obstacles in the management of the printing business carried out by the Sisi Kertas micro small and Medium Enterprises to increase customer satisfaction include solutions to internal constraints, namely adding employees with a freelance system, adding more than one supplier and checking regularly the supply of raw materials for products while solutions for external constraints are providing ordering consultation sessions to consumers and developing businesses by opening product galleries and developing employee skills.

Keywords: Islamic Management, Printing, Consumer Satisfaction.