

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Usaha

- Nama usaha : UMKM Mebel Lancar Jaya
- Nama pemilik : Bapak Yusak
- Alamat : Dusun Karang, Rt. 02/Rw. 05 Desa Tawing,
Kecamatan Gondang, Kabupaten
Tulungagung, Kode Post 66263
- No tlp : 085336763061

2. Lokasi Penelitian

Kecamatan Gondang merupakan salah satu kecamatan yang ada di sebelah barat Kabupaten Tulungagung. Luas Wilayah Kecamatan Gondang adalah 37,65 Km², dengan batas batasnya yaitu sebelah utara adalah Kecamatan Kauman dan Pagerwojo, sebelah timur Kecamatan Tulungagung dan Boyolangu sebelah selatan Kecamatan Pakel dan sebelah barat adalah Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek. Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih adalah Desa Tawing yang masuk pada kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung.

Desa Tawing adalah salah satu desa di Kecamatan Gondang. Menurut sejarah, desa ini didirikan oleh Tumenggung Noto Diwiryo, abdi dalem dari Kerajaan Yogyakarta yang datang ke wilayah ini pada tahun 1830-an. Wilayah Desa Tawing terletak pada wilayah dataran rendah Dengan

koordinat antara $8^{\circ}6'7''S$ dan $111^{\circ}51'46''E$, dengan luas 84.35 km^2 atau 120.5 ha . Pusat pemerintahan Desa Tawing terletak di Dusun Temenggungan RT. 03 RW. 03 dengan menempati areal lahan seluas 1400 m^2 . Jumlah penduduk Desa Tawing sebanyak 2619 jiwa yang tersebar di 3 Dusun, 6 RW dan 18 RT. Dari jumlah tersebut, terdiri dari laki-laki 1278 jiwa dan perempuan 1341 jiwa dengan tingkat pertumbuhan rata-rata selama 6 (enam) Tahun terakhir 0.001% , dengan tingkat kepadatan sebesar $21,5 \text{ jiwa/km}^2$. Desa Tawing memiliki tiga wilayah Dusun yakni meliputi Dusun Pampang, Dusun Temenggungan dan, Dusun Karang. Batas Wilayah Desa Tawing yakni sebelah Utara berbatasan dengan Desa Gondosuli, untuk sebelah Timur berbatasan dengan Desa Bono Kecamatan Boyolangu, untuk bagian Selatan berbatasan dengan Desa Kendal, Desa Gesikan, dan untuk bagian Barat berbatasan dengan Desa Dukuh dan Desa Kendal.

Tanah subur di Tawing memberi berkah kepada para penduduknya. Petaninya menanggung rezeki dari buah belimbing. Selain petani buah, di penduduk Desa Tawing juga memiliki berbagai mata pencaharian yakni pada sektor pertanian, sektor perikanan dan UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) salah satunya yaitu UMKM Mebel Lancar Jaya yang kemudian dipilih untuk digunakan dalam kegiatan penelitian ini. UMKM Mebel Lancar Jaya awal mulanya didirikan oleh ayah dari ayah mertua Bapak Yusak dan bersifat turun temurun. Kemudian dijalankan oleh Bapak Yusak sendiri dengan dua karyawannya yang kediamannya terletak di Dusun Karang Rt. /Rw. Desa Tawing, Kecamatan Gondang, Kabupaten Tulungagung.

3. Sejarah Berdirinya UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung

Mebel Lancar Jaya adalah UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang usahanya berkecimpung pada pembuatan mebel mulai dari meja, kursi, tralis, pintu, jendela, ranjang tidur, lemari dan lain sebagainya mengikuti permintaan pelanggan. UMKM ini terletak di Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung yang berdiri sejak tahun 1984 dengan merintis dari bawah. Usaha ini pertama kali didirikan oleh Bapak Kemi yang merupakan mertua dari Pak Yusak.

Awalnya hanya membuat kursi dan meja untuk rumahnya sendiri. Namun, lama kelamaan warga sekitar banyak yang tertarik oleh kursi dan meja yang dibuat oleh Pak Kemi. Dan akhirnya ia mulai menerima pesanan dengan membuat pesanan sendiri tanpa karyawan. Usaha ini benar-benar dirintis dari bawah dengan modal menghutang kayu dari penjual.

Dalam merintis usaha ini, banyak sekali rintangan yang dilalui. Mulai dari pelanggan yang tidak membayar pesanan sampai pada meninggalnya Bapak Kemi tahun 2007 hingga saat ini. Setelah Pak Kemi meninggal dunia, usahanya sempat terbengkalai karena pada saat itu menantunya belum terlibat dalam industri mebelnya. Pada waktu itu Bapak Yusak masih bekerja di luar kota sampai pada akhirnya Bapak Yusak pulang dan mulai merintis kembali usaha dari mertuanya lagi pada tahun 2011. Semakin bergantinya tahun, usahanya mulai dikenal banyak orang karena kualitas kayu yang digunakan dalam pembuatan mebel ini Bapak Yusak memilih kualitas bagus dan dengan harga yang tidak terlalu mahal

sehingga banyak orang menjadi pelanggan setia mebel Lancar Jaya ini. Karena memang mebel ini lebih mengutamakan kualitasnya. Banyak diluar sana mebel yang harganya mahal tapi kualitasnya tidak sesuai dengan harganya. Ia menyesuaikan harga dengan pesannya, jadi berapa harga yang dijual tergantung model dan juga jenis kayu yang digunakan. Ia menjelaskan beberapa jenis kayu yang sering digunakan menjadi bahan pembuatan furniture diantaranya adalah kayu jati, kayu mahoni, kayu mindi, dan kayu pinus. Beliau selalu mengedepankan kepuasan pelanggan dan melayani sesuai permintaan dari pelanggannya.

Kayu jati merupakan kayu yang memiliki serat yang indah dan daya tahannya kuat terhadap serangan, jamur, cuaca dan lain-lain. Tak heran jika furniture yang berbahan baku kayu jati harganya juga mahal. Pilihan lainnya adalah kayu mahoni yang memiliki harga relatif murah dan biasanya dijadikan pilihan kedua setelah kayu jati. Pak Yusak biasanya mencari kayu langsung pada penjual atau yang memiliki kayu tersebut di hutan daerah pegunungan Desa Sidem, Blendis, dan Sidomulyo yang masih termasuk dalam kawasan Kecamatan Gondang. Ia melihat langsung bagaimana kondisi kayunya agar dapat dinilai cocok atau tidak digunakan dalam bahan baku mebelnya. Dengan kejelian dan ketelitian Bapak Yusak dalam memilih kayu dan membuat karya mebelnya, membuat pelanggannya puas dan usahanya terus berjalan meskipun pada saat penyebaran Covid-19 yang dimulai pada tahun 2019 kemarin.

4. Visi dan Misi UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung

Visi: Menjadi perusahaan bergerak pada bidang kerajinan mebel yang mampu meningkatkan taraf perekonomian masyarakat sekitar.

Misi: membangun lapangan pekerjaan dan meningkatkan pelayanan serta kualitas bahan baku mebel.

B. Paparan Data

Hasil temuan penelitian ini akan memberikan beberapa gambaran data yang didapatkan dilapangan mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh UMKM Mebel Lancar Jaya yang dilihat dari perspektif etika bisnis dalam Islam. Pada penelitian yang dilakukan pada UMKM Mebel Lancar Jaya ini memperoleh beberapa jawaban dari pemilik UMKM dan pelanggan pada usaha ini.

1. Bukti Fisik Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam

UMKM Mebel Lancar Jaya yang terletak di Dusun Karang, Rt. 02/Rw. 05, Desa Tawing, Kecamatan Gondang, Kabupaten Tulungagung adalah suatu usaha yang pemiliknya menyediakan berbagai macam mebel dengan berbagai jenis bahan baku dengan kualitas yang bermutu dan terjamin tidak kalah dengan produk lainnya. UMKM Mebel Lancar Jaya menggunakan strategi Bukti Langsung/Fisik (*Tangible*) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dari berberapa cara tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Bukti langsung/fisik adalah salah satu bentuk memberikan pelayanan dengan bermacam-macam cara

dan bentuk. Dengan memberikan suatu produk yang bermutu, berkualitas, terjamin keawetannya dan sampai pada tangan pelanggan tanpa suatu kurang apapun adalah bentuk kepuasan tersendiri yang didapatkan oleh pelanggan tersebut mengenai produk. Seperti yang disampaikan Bapak Yusak selaku pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya:

“Menurut saya bukti fisik yang diterapkan pada usaha saya yaitu dengan mengutamakan kualitas dan mutu pembuatan dan bahan baku mebel saya. Selain itu juga kelengkapan alat dalam proses pembuatan juga penting agar kami bisa mewujudkan permintaan pelanggan kami.”¹

Selain menggali informasi dengan pemilik, peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan pelanggan. Pada wawancara ini dikatakan bahwa UMKM Mebel Lancar Jaya menyediakan berbagai jenis mebel. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Mahruf sebagai salah satu pelanggan UMKM Mebel Lancar Jaya bahwa:

“Di UMKM Mebel Lancar Jaya ini menurut saya menyediakan berbagai jenis mebel dan berbagai macam bahan baku pembuatannya yang tidak kalah sama usaha mebel lainnya. Modelnya juga selalu bisa menyesuaikan permintaan para pelanggannya, mau model seperti apa dan dengan budget tidak terlalu mahal tapi kualitasnya bagus. Disana juga bisa menyesuaikan mbak, tergantung permintaan. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.”²

Dari hasil wawancara diketahui bahwa UMKM Mebel Lancar Jaya telah melakukan strategi pelayanan berupa bukti langsung/fisik yang ditunjukkan dan dibuktikan melalui kualitas produk dan mutu yang tidak diragukan, pandangan etika bisnis Islam berupa jaminan kelengkapan alat dan kebebasan berkehendak dengan menerima permintaan pelanggan.

¹ Wawancara dengan Bapak Yusak (Pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 10.35 WIB.

² Wawancara dengan Bapak Mahruf (Pelanggan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 16 Desember 2021 pukul 13.00 WIB.

kepuasan pelanggan berupa pelayanan yang diberikan melalui survey kepuasan pelanggan.

2. Keandalan Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam

Dalam strategi pelayanan, keandalan digunakan untuk memberikan suatu pelayanan dengan jaminan kecepatan, ketepatan waktu, keakuratan dan memuaskan. Kecepatan dan ketepatan waktu pembuatan produk, janji penyelesaian pesanan tentu ketiga aspek tersebut menjadi hal yang berkaitan satu sama lain. Dimana kepuasan pelanggan dapat diukur dari kecepatan proses produksi mebel di UMKM Mebel Lancar Jaya. Karena dengan memenuhi janji pesanan dengan cepat dan tepat, maka pelanggan akan merasa dirinya diutamakan dan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Bapak Yusak sebagai pemilik mengatakan bahwa:

“Untuk keandalan, kami selalu memprioritaskan kepuasan pelanggan. Salah satunya ya dengan ketepatan waktu dalam produksi, agar pesanan saya selesai tepat waktu dan pelanggan saya merasa puas dan tidak merasa dikecewakan. Menurut saya tiga hal itu penting sekali ya.”³

Wawancara juga dilakukan dengan pelanggan. Berikut penjelasan menurut Bapak Mahruf sebagai pelanggan UMKM Mebel Lancar Jaya bahwa:

“UMKM Mebel Lancar jaya sangat bisa diandalkan kok mbak. Saya waktu itu memesan candela. Sebelum waktu perjanjian dibuat, malah sudah selesai duluan mbak. Saya juga tidak

³ Wawancara dengan Bapak Yusak (Pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 10.35 WIB.

menduga bisa cepat pelayanannya. Hasilnya tidak mengecewakan mbak, sangat halus penanganannya dan bagus.”⁴

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa UMKM Mebel Lancar Jaya telah melakukan strategi keandalan berupa pelayanan ketepatan waktu proses produksi dalam melayani pesanan terhadap pelanggan dengan hasil yang memuaskan secara langsung berupa tanggung jawab pemenuhan pesanan dengan ketepatan waktu pengerjaan yang dibuktikan dengan penyelesaian sebelum waktu perjanjian.

3. Daya Tanggap Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam

Daya tanggap merupakan suatu respon yang dilakukan oleh karyawan atau pemilik usaha dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Daya tanggap ini bisa dilihat dari kesigapan, kecepatan karyawan dalam melakukan kegiatan produksi maupun melayani pelanggan. Kesigapan karyawan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan bisnis karena kepuasan dan komitmen pelanggan dapat diukur melalui pelayanan yang diberikan. Apabila komitmen pelanggan sudah kuat dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pelayanan dari suatu usaha sudah dijalankan dengan baik.

Bapak Yusak sebagai pemilik usaha mengatakan bahwa:

“Saya sebagai pemilik usaha tentunya selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Ketika pelanggan saya datang dan menanyakan keperluan mereka seperti bahan baku dan model, saya dan karyawan selalu dengan sigap dan tanggap melayani dan menjelaskan kebutuhan konsumen. Kalau untuk karyawan saya sendiri

⁴ Wawancara dengan Bapak Mahruf (Pelanggan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 16 Desember 2021 pukul 13.00 WIB.

ketika menangani pesanan yang masuk ya langsung dengan tanggap membantu berjalannya proses produksi atau pembuatan mebel. Mereka sangat gesit dan cepat kok mbak. Ga perlu saya suruhpun mereka sudah tau harus bagaimana.”⁵

Mas Yoga sebagai karyawan juga menambahkan bahwa:

“Ya kalau mengenai itu, tentu saya berusaha sebaik mungkin dalam pelayanan dan ketepatan waktu saya dalam pembuatan pesanan mbak. Apapun yang ditugaskan saya akan lakukan dengan semaksimal mungkin agar bos saya puas dengan kinerja saya. Sehingga nantinya pelanggan bos saya akan bertambah.”⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa strategi Daya tanggap UMKM Mebel Lancar Jaya terhadap pelayanan sudah dijalankan dengan baik. Yakni berupa daya tanggap dari karyawan dan pemilik dalam melayani permintaan pelanggannya. Selain itu Ketepatan waktu pesanan adalah bentuk suatu usaha dalam pemenuhan harapan pelanggan dimana akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan.

4. Jaminan Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam

Jaminan dalam hal ini dapat diartikan sebagai kemampuan, pengetahuan, sifat atau kesopanan, dapat dipercaya oleh pelanggan sehingga semua yang berkaitan dengan kualitas bahan produk maupun risiko lainnya dapat dipercayakan kepada produsen dalam melayani maupun mengerjakan pesanan dari pelanggan. Sehingga hal ini membuat pelanggan merasa percaya dan loyal dengan produk yang akan dibeli dan sudah tidak bisa diragukan lagi kualitas maupun hasil yang akan diterima

⁵ Wawancara dengan Bapak Yusak (Pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 10.35 WIB.

⁶ Wawancara dengan Mas Yoga (Karyawan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 14.15 WIB.

atau dikonsumsi. Seperti penjelasan Bapak Yusak selaku pemilik usaha bahwa:

“Saya akan selalu memberikan yang terbaik untuk kelangsungan bisnis saya. Apabila nantinya pelanggan saya ada yang merasa tidak puas dengan produk saya, maka saya bersedia memperbaikinya agar sesuai dengan permintaan dari pelanggan saya.”⁷

Produk yang dibuat sesuai dengan permintaan dan memenuhi harapan pelanggan akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Tidak menutup kemungkinan pelayanan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga harus dibuatkan lagi menyesuaikan ulang dengan permintaan. Dengan begitu membuat pelanggan terprioritaskan dengan adanya jaminan yang diberikan UMKM Mebel Lancar Jaya. Kepuasan tersebut membuat pelanggan menjadi loyal sehingga akan menciptakan nilai positif bagi keberlangsungan bisnis UMKM Mebel Lancar Jaya. Seperti yang disampaikan Mas Yoga sebagai karyawan bahwa:

“Pelanggan selalu puas kok mbak dengan pelayanan dan produk yang kami buat. Ya memang ada pelanggan yang komplain dan tidak sesuai dengan keinginan mereka. Akan tetapi lebih banyak yang merasa puas daripada yang merasa tidak puas. Kalaupun ada yang merasa tidak puas pasti langsung saya buat ulang yang sesuai dengan permintaan mereka.”⁸

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa UMKM Mebel Lancar Jaya telah menjalankan strategi jaminan dengan selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik agar pelanggannya loyal dan menimbulkan kepercayaan kepada para pelanggannya.

⁷ Wawancara dengan Bapak Yusak (Pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 10.35 WIB.

⁸ Wawancara dengan Mas Yoga (Karyawan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 14.15 WIB

5. Empati Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam

Empati dapat diartikan sebagai suatu komunikasi, hubungan baik yang dilakukan seorang pemilik usaha untuk memahami semua keperluan dan harapan para pelanggan. Hubungan yang baik akan menciptakan komitmen antara penjual dan pembeli. Sehingga dapat mendatangkan pelanggan baru karena pelanggan lama menyebarkan informasi dari mulut ke mulut mengenai kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh UMKM Mebel Lancar Jaya. Bapak Yusak juga mengatakan bahwa:

“ Untuk komunikasi, saya menyimpan semua kontak pelanggan saya tanpa kecuali agar mudah dihubungi. kami selalu berkomunikasi dengan para pelanggan dan rutin memberikan informasi mengenai model baru dari produk kami. Sehingga pelanggan yang awalnya tidak tertarik akan tertarik untuk membelinya.”⁹

Wawancara yang telah dikumpulkan menyimpulkan bahwa strategi pelayanan berupa rasa empati telah diterapkan dan dilakukan oleh UMKM Mebel Lancar Jaya dengan cara berkomunikasi baik secara rutin dengan para pelanggan. Selain itu hubungan baik yang telah dibentuk merupakan keuntungan bagi keduanya sebagai penjual dan pembeli.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai Indikator strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, UMKM Mebel Lancar Jaya telah menerapkan strategi pelayanan tersebut dengan baik. Dengan begitu diharapkan kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan maksimal dan menumbuhkan kelayakan pada para pelanggannya.

⁹ Wawancara dengan Bapak Yusak (Pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 10.35 WIB.

Berdasarkan wawancara mengenai indikator strategi yang telah dilakukan UMKM Mebel Lancar Jaya maka untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui beberapa indikator berikut yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat menggunakan metode system keluhan dan saran. Sistem keluhan dan saran berguna untuk mengukur kepuasan dengan cara memberikan suatu masukan kepada tempat usaha agar dapat meningkatkan kemajuan dan kelangsungan usaha tersebut. System keluhan dan sara bertujuan agar meningkatkan ketanggapan dan kinerja usaha untuk mengatasi masalah dan kekurangan dalam bisnisnya. Bapak Yusak sebagai pemilik usaha mengatakan bahwa:

“Kalau ada keluhan dan saran ya selalu diterima dengan lapang dada mbak. Nanti bisa kami perbaiki apa-apa yang kurang. Karena namanya pelanggan itu adalah raja. Kita harus melayani dengan sebaik mungkin.”¹⁰

Bapak Sudar sebagai pelanggan Juga menambahkan bahwa:

“Saya sudah lama berlangganan disini mbak. Dari rumah saya jadi saya sudah beli pintu dan jendela disini. Kalau ada masukan selalu diterima kok mbak. Bahkan mereka yang menanyai mengenai terlebih dahulu model apa saja yang saya minati.”¹¹

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa UMKM Mebel Lancar Jaya telah menjalankan sitem keluhan dan saran dengan baik. Dengan mengetahui keluhan dan saran dari pelanggan, pemilik usaha menjadi tahu langkah apa saja yang dapat dilakukan untuk

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Yusak (Pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 10.35 WIB.

¹¹ Wawancara dengan Bapak Sudar (Pelanggan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 17 Desember 2021 pukul 08.00 WIB.

mengembangkan usahannya. Tentu hal ini juga berdampak positif bagi kelangsungan bisnis mebel tersebut.

b. *Ghost Shopping*

Ghost shopping yakni suatu kegiatan yang melibatkan orang lain dengan mempekerjakan orang untuk mengamati berbagai temuan mengenai kelemahan dan kelebihan dari kelangsungan bisnis yang dijalankannya. Strategi dalam penerapan metode ini dilakukan secara tertutup sehingga karyawan tidak mengetahuinya. Bapak Yusak sebagai pemilik menegaskan bahwa:

*“Untuk prakteknya sendiri saya belum menggunakan metode ini mbak. Mungkin nanti saya akan mencoba menggunakannya.”*¹²

Dari paparan mengenai wawancara di atas dapat diketahui bahwa UMKM Mebel Lancar Jaya belum menerapkan metode *Ghost shopping* dalam mengukur tingkat atau bentuk kepuasan pelanggannya.

c. *Lost Customer Analysis*

Lost customer analysis digunakan untuk mengukur bagaimana hubungan pelanggan dengan perusahaan yang dijalankan. Untuk mengetahui seberapa bagus jalinan hubungan atau komunikasi dalam kegiatan bisnis antara penjual dan pembeli. Strategi yang digunakan dalam metode ini berguna untuk mempertahankan pelanggan agar tetap membeli produk dari perusahaan yang awalnya sudah beralih pada pemasok lain. Bapak Yusak menjelaskan bahwa:

“Selama ini pelanggan saya tidak ada yang beralih ke usaha mebel lain karena kami selalu berkomunikasi dengan baik

¹² Wawancara dengan Bapak Yusak (Pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 10.35 WIB.

mbak. Kalaupun mereka lama tidak berlangganan, saya akan menghubungi dan memberitahu produk saya yang baru.”¹³

Dari penjelasan Bapak Yusak, Bapak Sudar juga menambahkan bahwa:

“Karena dari dulu saya mempercayakan mebel saya di UMKM Mebel Lancar Jaya, saya sering memesan disana dan dibuatkan sesuai dengan keinginan saya. Dan selama ini saya merasa puas mbak. Kalau ada model atau trend baru, saya selalu diberitahu melalui telepon dan WhatsApp.”¹⁴

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelanggan UMKM Mebel Lancar Jaya menjadi pelanggan tetap dan belum pernah beralih langganan ke usaha lain yang serupa. Komunikasi yang baik berpengaruh besar bagi kelangsungan bisnis. Disini membuktikan bahwa seorang pelanggan bisa menjadi loyal apabila mereka merasa dipedulikan dan memperoleh pelayanan yang baik melalui hubungan komunikasi yang baik tentunya.

d. Survey Kepuasan Pelanggan

Survey kepuasan pelanggan bisa dilakukan dengan berbagai cara. Yaitu dapat dilakukan dengan cara survey, telepon, pos, maupun kegiatan observasi atau wawancara mendalam secara langsung. Strategi ini digunakan untuk mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap produk yang dimiliki oleh perusahaan. Seperti jawaban dari Bapak Yusak sebagai pemilik bahwa:

“Mengenai kegiatan survey pelanggan, biasanya kami menanyakan langsung bagaimana tingkat kepuasan pelanggan kami terhadap produk yang kami buat. Dari kebanyakan pelanggan saya sih banyak yang merasa puas mbak. Buktinya mereka sering memsan lagi produk dari saya dan

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Sudar (Pelanggan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 17 Desember 2021 pukul 08.00 WIB.

menyiarkannya ke teman dekat ataupun saudara mereka mengenai kualitas dan keunggulan apabila membeli mebel di saya.”¹⁵

Bapak Sudar sebagai pelanggan juga mengungkapkan bahwa:

“Karena saya sudah berlangganan lama, ya sudah biasa mereka menanyakan model yang saya inginkan. Selama ini saya selalu merasa puas mbak. Kalaupun ada yang kurang akan saya sampaikan. Dan mengenai karyawan juga orangnya ramah-ramah dan sudah kenal sejak lama.”¹⁶

Survey kepuasan pelanggan telah diterapkan dengan baik. Dari hasil wawancara secara menyeluruh dapat diketahui bahwa UMKM Mebel Lancar Jaya sudah menerapkan dan menggunakan metode dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Terlihat dari penerapan dari beberapa metode yang tentunya menjadikan dampak positif bagi berlangsungnya bisnis.

Dalam menjalankan kegiatan mengenai bisnis, penerapan etika dalam berbisnis sangat diperhatikan. Karena setiap tindakan bisnis tidak terlepas dari etika. Etika digunakan untuk mengontrol adanya suatu hal yang menyebabkan tindakan diluar nalar manusia. Etika menjadi acuan atau pedoman yang penting. Seorang pembisnis muslim harus menerapkan prinsip etika bisnis Islam yang diciptakan sedemikian rupa yakni terdiri dari kesatuan, keadilan, kebebasan berkehendak, dan tanggung jawab.

Berdasarkan wawancara mengenai indikator strategi pelayanan yang telah dilakukan UMKM Mebel Lancar Jaya, maka untuk mengukur tingkat

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Yusak (Pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 10.35 WIB.

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Sudar (Pelanggan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 17 Desember 2021 pukul 08.00 WIB.

kepuasan pelanggan menggunakan perspektif etika bisnis Islam dapat dilakukan melalui beberapa indikator berikut yaitu:

a. *Unity* (Kesatuan)

Dalam kegiatan berbisnis tidak terlepas dari pengawasan Allah Swt.dari berbagai perbedaan dapat disatukan dengan menghormati perbedaan satu sama lainnya. Seperti yang disampaikan Bapak Yusak Sebagai pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya bahwa:

“Bagi karyawan, saya tidak pernah membeda-bedakan. Saya juga tidak memberikan persyaratan yang sulit untuk bekerja disini. Untuk pekerjaan sudah saya bagi menurut bidang masing-masing, toh nanti kalo ada yang sudah selesai bisa membantu teman lainnya. Yang penting mereka itu punya tanggung jawab mbak.”¹⁷

Pada bidang pekerjaan tentunya harus melakukan gotong royong antara karyawan agar pekerjaan cepat selesai dan memenuhi target pesanan pelanggan. Seperti yang disampaikan Mas Yoga sebagai karyawan bahwa:

“Untuk pembagian tugas, tentu itu sudah dibentuk mbak. Tapi nanti kalau sudah selesai apapun yang belum selesai tetap akan kami kerjakan. Saling membantulah pokoknya. Saya juga bisa datang kapanpun saya bisa mbak, asalkan tugas bisa berjalan karena kan saya orangnya serabutan jadi bos juga memakluminya.”¹⁸

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemilik usaha telah menjalankan prinsip etika bisnis yakni kesatuan dengan baik. Dibuktikan dengan karyawan yang tidak menggunakan begitu banyak syarat untuk masuk dan karyawan dapat menjadwalkan dirinya

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Yusak (Pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 10.35 WIB.

¹⁸ Wawancara dengan Mas Yoga (Karyawan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 14.15 WIB

sendiri sesuai kesanggupan mereka bekerja asalkan pesanan selesai tepat pada waktunya.

b. *Equilibrium* (Keseimbangan)

Dalam menjalankan etika bisnis Islam, keseimbangan berguna untuk memberi pemahaman bagi pelaku bisnis bahwa suatu bisnis tidak hanya mengejar keuntungan saja, akan tetapi juga keseimbangan dengan mengamalkan sedekah dan menjauhi riba. Seperti yang disampaikan Bapak Yusak sebagai pemilik usaha bahwa:

“Produk yang kami jual, selain harganya yang lebih terjangkau dari produk lainnya, kami juga menjamin kualitas yang tidak kalah mbak. Kayu yang digunakan juga berkualitas tinggi, untuk harga bermacam-macam sesuai kualitas dan permintaan pelanggan. Tergantung budget yang diberikan nantinya saya bisa menyesuaikan permintaan mereka. Pengerjaan yang maksimal dan untung yang saya ambil tidak terlalu banyak yang penting berkah dan tetap lancar terus. Apalagi untuk pelanggan tetap, saya akan memberikan diskon khusus bagi mereka mbak.”¹⁹

Sebagai seorang pelanggan tetap Bapak Sudar juga menyampaikan bahwa:

“Kalau untuk masalah harga bisa dirundingkan kok mbak disini ini. Apalagi sebagai pelanggan tetap seperti saya pasti harga bisa din ego dan diberikan diskon. Kalau dibandingkan dengan produk mebel lain, harganya jauh lebih murah disini dengan kualitas produk yang sama”²⁰

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa usaha ini mengedepankan kualitas bagus dengan harga jauh lebih murah dengan kualitas yang sama dan UMKM Mebel Lancar Jaya selalu memberikan diskon bagi pelanggan tetapnya sehingga keseimbangan dalam mendapatkan keuntungan dijalankan dengan baik.

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Yusak (Pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 10.35 WIB.

²⁰ Wawancara dengan Bapak Sudar (Pelanggan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 17 Desember 2021 pukul 08.00 WIB.

c. *Free Will* (Kebebasan Berkehendak)

Untuk menunjang kemajuan bisnisnya, seorang pelaku bisnis dapat melakukan kebebasan berkehendak secara terkendali sesuai ketentuan etika bisnis Islam yang mencakup kebebasan dalam berinovasi dan berkomunikasi. Inovasi dalam bisnis tentu sangat berguna agar tidak ketinggalan trend dan model pasar yang sedang diminati oleh pelanggan untuk mempertahankan bisnisnya. Seperti yang telah disampaikan Bapak Yusak bahwa:

“Inovasi yang kami buat itu mengikuti trend yang sedang banyak diminati masyarakat mbak. Nanti kami sesuaikan dan kami tetap mengasah skill kami agar dapat memenuhi harapan pelanggan.”²¹

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa UMKM Mebel Lancar Jaya telah menerapkan prinsip etika bisnis Islam sudah diterapkan melalui kebebasan berkehendak.

d. *Responsibility* (Tanggung Jawab)

Suatu bisnis agar dipercayai oleh pelanggan harus memiliki tanggung jawab yang besar dalam memenuhi pesanan dan permintaan. Pelaku bisnis harus memiliki tanggung jawab tidak hanya kepada pelanggan, akan tetapi juga menerapkan tanggung jawab kepada Allah karena telah dilimpahkan rezeki melalui pelanggan yang mempercayakan produk kepada perusahaan. Sebagai seorang muslim wajib mengamalkan dan mempertanggungjawabkan segalanya yang berkaitan dengan harta duniawi agar lebih bijak menggunakannya.

²¹ Wawancara dengan Bapak Yusak (Pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 10.35 WIB.

Janji termasuk tanggung jawab yang harus ditepati. Seperti yang dikatakan Bapak Yusak sebagai pelaku usaha bahwa:

“Untuk masalah ketepatan waktu, kami selalu menepatinya mbak. Sebelum waktu yang telah dibuat, biasanya kami sudah menyelesaikannya sebelum hari itu. Jadi pelanggan saya merasa terprioritaskan.”²²

Kegiatan transaksi juga termasuk dalam pertanggungjawaban karena apabila terjadi kelalaian maka akan menyebabkan salah paham dan membuat pelanggan merasa kecewa. Karena secara tidak langsung berurusan dengan keuangan. Bapak Yusak menyampaikan bahwa:

“Untuk masalah Transaksi, biasanya kami diberi DP (uang muka) terlebih dahulu mbak. Biar tidak lupa, saya selalu mencatatnya. Setelah barang sudah jadi semua baru nanti dibayar secara lunas setelah pengiriman.”²³

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa UMKM Mebel Lancar Jaya telah menerapkan prinsip tanggung jawab yang merupakan salah satu prinsip etika bisnis Islam. Hal ini dapat dilihat dari tanggung jawab dalam penyelesaian pemenuhan pesanan dan transaksi pembayaran yang dilakukan pelanggan dan produsen.

e. *Benevolence* (Kebenaran)

Suatu bisnis tentu tidak terlepas dari kejujuran agar terhindar dari penipuan dan penggelapan uang yang nantinya berdampak pada kelangsungan berjalannya bisnis tersebut. Penerapan prinsip kebenaran ini dapat digunakan untuk menghindari dampak buruk yang menyebabkan pelanggan beralih ke usaha lainnya karena rasa tidak aman dan kepercayaan yang kurang. Di Islam diajarkan untuk saling

²² Wawancara dengan Bapak Yusak (Pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 10.35 WIB.

²³ Wawancara dengan Bapak Yusak (Pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 10.35 WIB.

berbuat baik yakni dengan mengamalkan kejujuran dan menjadi orang yang amanah apabila diberikan tanggung jawab. Termasuk dalam kegiatan bisnis, seorang pembisnis harus amanah dan jujur ketika mengerjakan pesanan pelanggannya. Contohnya dengan memberikan kualitas bagus, memberikan harga yang sesuai dengan kualitas, dan tidak menghalalkan berbagai cara yang licik untuk mendapat banyak keuntungan. Seperti yang disampaikan Bapak Yusak Sebagai pelaku bisnis bahwa:

“Saya selalu menerapkan perilaku jujur mbak. Dengan begitu pelanggan saya tidak akan kecewa dan lari ke orang lain. Saya juga selalu membimbing karyawan saya untuk menerapkan sikap jujur, sopan santun, ramah kepada para pelanggannya.”²⁴

Bapak Sudar sebagai pelanggan juga menyampaikan bahwa:

“Oh, kalau masalah kejujuran ya sudah jelas nomor satu ya mbak. Karena saya sudah berlangganan sejak lama, saya berani menjamin kalau UMKM Mebel Lancar Jaya ini sangat amanah. Sudah tidak diragukan lagi pokonya mantap.”²⁵

Dari hasil wawancara dan pernyataan dari narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa kebenaran yang termasuk dari prinsip etika bisnis Islam telah diterapkan dengan baik oleh UMKM Mebel Lancar Jaya. Yakni dapat dilihat dari kejujuran dalam melayani permintaan, pesanan pelanggan dan juga kualitas yang dihasilkan. Selain itu juga dapat dilihat dari harga produknya yang lebih terjangkau dari produk lain dengan kualitas yang sama.

²⁴ Wawancara dengan Bapak Yusak (Pemilik UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 15 Desember 2021 pukul 10.35 WIB.

²⁵ Wawancara dengan Bapak Sudar (Pelanggan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung), pada 17 Desember 2021 pukul 08.00 WIB.

C. Temuan Penelitian

1. Bukti Fisik Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam

UMKM Mebel Lancar Jaya adalah usaha yang bergerak dibidang kerajinan mebel yang menyediakan berbagai jenis bahan baku kayu berkualitas tinggi, harganya lebih terjangkau dibanding produk lain dengan kualitas yang sama. UMKM Mebel Lancar Jaya melakukan strategi ini dengan selalu mengutamakan kualitas dan mutu mulai dari bahan baku, pembuatan, mutu dan kelengkapan alat. Selain itu juga menyediakan berbagai model dan kualitas sesuai dengan kebutuhan para pelanggan. Bukti fisik juga dibuktikan dengan adanya berbagai jenis bahan dan model sesuai dengan permintaan pelanggan. Strategi ini berhasil membuat pelanggan lama tetap loyal dan mendatangkan pelanggan-pelanggan baru karena mendapatkan *review* atau informasi dari pelanggan tetap yang sudah lama berkomitmen.

2. Keandalan Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam

UMKM Mebel Lancar Jaya melakukan strategi ini dengan memprioritaskan para pelanggannya dengan menyelesaikan pesanan secara tepat waktu atau menepati janji, keakuratan waktu dengan memperhatikan kepuasan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui kecepatan penyelesaian pesanan atau produksi. Selain ketepatan waktu dalam pemenuhan pesanan, UMKM Mebel Lancar Jaya juga dapat

diandalkan dalam pemakaian bahan baku kayu untuk pembuatan produk. Karena kualitas dan mutu produk membuat produk tidak cepat lapuk dan rusak. Pemilihan warna plitur dan cat khusus untuk mebel juga tidak sembarangan. Ini juga termasuk kelebihan produk dari usaha ini. Pelanggan merasa sangat diprioritaskan dan dihargai apabila pelayanan yang dilakukan dapat diandalkan. Ketepatan waktu juga termasuk bentuk usaha dalam pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan.

3. Daya Tanggap Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam

UMKM Mebel Lancar Jaya telah menerapkan strategi daya tanggap yakni dengan memberikan respon dan pelayanan yang baik dan tanggap melayani keperluan pelanggannya. Daya tanggap dapat diukur melalui kesigapan karyawan dalam mengerjakan pesanan agar selesai tepat pada waktu yang dijanjikan. Kecepatan pelayanan juga termasuk aspek penting dalam penerapan strategi daya tanggap. Hal ini menciptakan komitmen antara penjual dan pembeli dalam berbisnis. Maka dari itu ketepatan waktu dalam pemenuhan pesanan juga sangat diperhatikan oleh UMKM Mebel Lancar. Strategi daya tanggap yang dilakukan UMKM Mebel Lancar jaya yaitu menyelesaikan pengerjaan pesanan sebelum hari pengambilan.

4. Jaminan Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam

UMKM Mebel Lancar Jaya melakukan strategi jaminan dengan kemampuan menjanjikan produknya tidak mengecewakan pelanggan karena dibuat dengan bahan baku yang kualitasnya terjamin dan diproduksi secara profesional. Selain itu juga melayani pembuatan model baru apabila hasil pelayanan dan pengerjaan belum sesuai dengan permintaan. Produk yang sesuai dengan permintaan dan harapan pelanggan akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Tidak menutup kemungkinan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan permintaan sehingga harus dibuatkan ulang model yang sesuai dengan permintaan pelanggan. Produk dari UMKM Mebel Lancar Jaya terbukti telah memenuhi harapan pelanggan..

5. Empati Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam

UMKM Mebel Lancar Jaya telah menerapkan strategi empati dengan melakukan hubungan baik dengan komunikasi yang dilakukan secara rutin untuk memberitahukan produk baru kepada para pelanggannya melalui telepon atau WhatsApp. Hubungan baik akan menciptakan suatu komitmen yang akan mendatangkan pelanggan baru karena adanya kepuasan dari pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan mendatangkan pelanggan baru melalui mulut ke mulut. Komunikasi atau hubungan baik antara penjual dan pembeli akan menciptakan keseimbangan dengan saling menguntungkan satu sama lain yaitu bertambahnya pelanggan yang loyal dan keuntungan lain yang dapat

didapatkan dari pelanggan loyal misalnya diskon khusus bagi pembeli potensial.

Berdasarkan dari hasil wawancara mengenai indikator-indikator strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam menyimpulkan bahwa UMKM Mebel Lancar Jaya telah menjalankannya dan diharapkan dapat mencapai kepuasan terhadap pelanggan semaksimal mungkin dengan perspektif etika bisnis Islam.