

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Lokasi Perusahaan Batik UD. Setia Jaya

Perusahaan batik UD. Setia Jaya terletak di kecamatan Karanganyar yang merupakan salah satu bagian dari wilayah Kabupaten Karanganyar provinsi Jawa Timur. Secara geografis letak Kecamatan Karanganyar berada diantara 8,048 LS dan 111,6625 BT. Kecamatan Karanganyar juga diapit oleh beberapa kecamatan yaitu Kecamatan Tugu, Kecamatan Gandusari, Kecamatan Karanganyar, dan Kecamatan Suruh.

Kecamatan Karanganyar merupakan suatu wilayah yang terdiri dari 12 desa. Tepatnya desa Ngentrong yang menjadi salah satu sektor terbesar yang ada di Kecamatan Karanganyar dengan industri batik yang mayoritas dilakukan oleh masyarakat. Dimana tidak hanya satu usaha batik yang berada di desa tersebut melainkan mayoritas masyarakatnya menekuni usaha batik. Dan salah satu perusahaan batik yang cukup terkenal adalah UD. Setia Jaya milik ibu Rurik.

2. Sejarah Perusahaan Batik UD. Setia Jaya

Usaha Dagang (UD) Setia Jaya yang berada di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar didirikan oleh Ibu Rurik tepatnya pada tahun 2011. Lokasi perusahaan ini berada di Desa Ngentrong, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Karanganyar. Usaha ini merupakan

usaha yang bergerak dalam bidang industri batik yang menghasilkan kain batik tulis dengan beragam motif. Usaha Dagang batik ini memiliki kurang lebih 9 orang karyawan yang setiap harinya bekerja untuk membuat batik tulis khas Trenggalek. Para pekerja membuat batik menggunakan alat-alat yang masih bersifat tradisional yaitu dengan menggunakan canting dan beberapa peralatan lain. Meskipun demikian hal tersebut menjadikan kekhasan batik tulis dari UD. Setia Jaya ini.

Pada perusahaan batik Setia Jaya memiliki banyak produk yang dipasarkan di gerai milik ibu Rurik ini, terutama kain batik tulis dengan motif-motif yang beragam yang tidak meninggalkan motif khas Trenggalek yaitu motif bunga cengkeh dan motif turonggo yakso. Seperti yang diketahui dengan motif yang khas tersebut tentunya harga yang diberikan tidak murah yaitu sekitar Rp. 60.000 - Rp. 100.000 karena melihat tingkat kerumitan dari motif batik yang diberikan. Namun tidak diragukan lagi kualitas dari kain batik buatan UD. Setia Jaya ini sudah dikenal tidak hanya masyarakat Trenggalek saja akan tetapi sudah sampai masyarakat luar Kota.

UD. Setia Jaya ini merupakan salah satu perusahaan batik yang berhasil dibina oleh Dinas Koperasi Industri Perdagangan Pertambangan dan Energi (KOPERINDAG TAMBEN) Kabupaten Trenggalek yang eksistensinya dapat berkembang dengan baik hingga saat ini. Walaupun dahulunya pemilik UD. Setia Jaya ini merupakan

salah seorang karyawan dari perusahaan batik yang juga ada di Trenggalek. Setelah mendapat binaan dari Dinas tersebut ibu Rurik mendirikan usaha batiknya sendiri .

3. Perkembangan Perusahaan Batik UD. Setia Jaya

Melihat eksistensinya dari tahun ketahun keberadaan UD. Setia Jaya ini memang terlihat cukup pesat. Terbukti dengan semakin berkembangnya usaha ini dari yang awalnya hanya sekedar membuat batik dan dipasarkan di tempat lain sekarang telah memiliki gerai batik sendiri dan penjualan batik hingga sampai keluar kota.

Adanya UD. Setia Jaya ini memang sangat menguntungkan bagi masyarakat khususnya masyarakat sekitar usaha ini berada. Dengan adanya usaha batik ini mampu mengurangi tingkat pengangguran masyarakat sekitar. Karena ketrampilan dari masyarakat tersebut mampu membuat motif batik-batik yang beragam dengan tujuan meningkatkan kualitas batik yang tidak meninggalkan kekhasan Kota Trenggalek dengan menggunakan strategi yang selalu mengikuti perkembangan trend motif.

4. Visi, Misi, dan Struktur Organisasi UD. Setia Jaya

a. Visi dan Misi UD. Setia Jaya

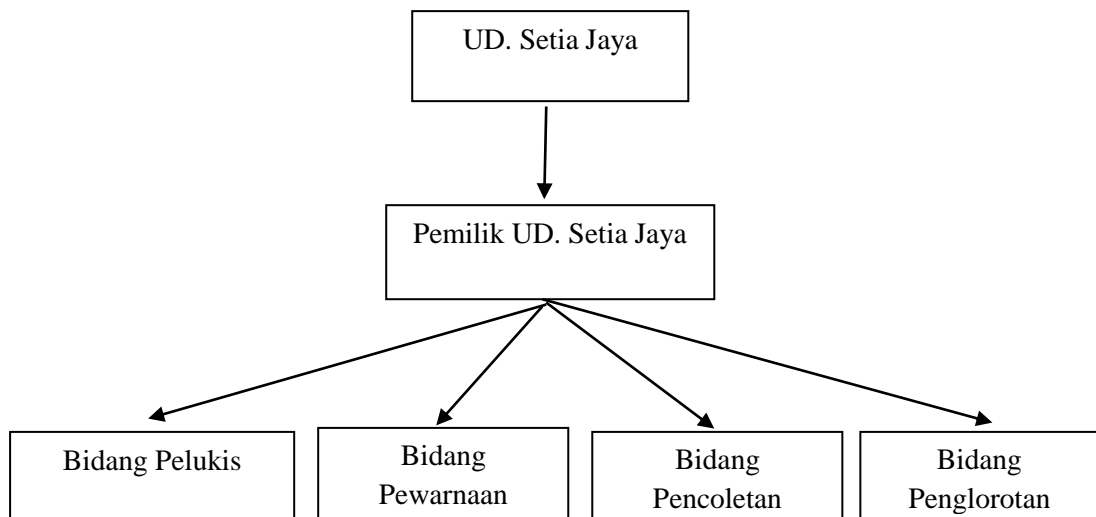
Visi : Menjadi perusahaan batik yang memiliki kredibilitas dari masa ke masa dengan ciri khas unik, serasi,namun tetap trendi dan menjadi salah satu trend mode fashion batik.

Misi : menciptakan karya-karya yang kreatif dan inovatif agar bisa bersaing dengan industry fashion nasional, serta mengikuti ajang perlombaan ataupun pameran di bidang fashion sebagai salah satu bagian dari eksistensi perusahaan.

b. Struktur Organisasi UD. Setia Jaya

Keberadaan struktur organisasi dalam sebuah usaha merupakan hal yang penting. Dimana struktur organisasi dapat berperan dalam membantu kelancaran proses sebuah usaha. Adapun struktur organisasi yang ada pada UD. Setia Jaya adalah sebagai berikut :

Bagan 4.1 Struktur Organisasi UD. Setia Jaya



B. Paparan Data

Paparan data disini akan memberikan beberapa gambaran data yang diperoleh lapangan mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh UD. Setia Jaya

yang ditinjau dari etika bisnis dalam Islam. Pada penelitian yang dilakukan pada UD. Setia Jaya ini memperoleh beberapa jawaban dari pemilik dan karyawan pada usaha dagang ini.

1. Strategi Pelayanan Batik UD. Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

a. Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dapat diberikan perusahaan melalui beberapa bentuk. Memberikan produk yang berkualitas, serta bebas dari kerusakan sampai ditangan konsumen menjadi suatu rasa tersendiri bagi konsumen. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Rurik selaku pemilik batik UD. Setia Jaya bahwa:

“Kalau untuk bukti fisik seperti produk kemudian perlengkapan membatik selalu kami utamakan, karena hal tersebut menjadi bagian yang penting untuk kelangsungan usaha batik saya ini.”¹

Pada wawancara dengan beberapa pelanggan yang ada di UD. Setia Jaya, dikatakan bahwa pada usaha ini menyediakan produk kain batik tulis. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Siti, salah satu pelanggan batik, bahwa :

“Disini kualitasnya produknya juga tidak kalah kok mbak, dengan toko-toko batik yang lain, dan motifnya pun juga selalu terbaru. Jadi kami sebagai pembeli juga tidak bosan untuk berkunjung kesini.”²

¹ Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

² Wawancara dengan Ibu Siti , pada 18 April 2018

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa UD. Setia Jaya telah melakukan strategi pelayanan berupa bukti fisik yang ditunjukkan melalui kualitas produk yang diutamakan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Sudah merupakan suatu hal yang tidak asing di dengar ketika suatu perusahaan batik selalu berhubungan dengan waktu, janji dan pesanan dalam kegiatan usahanya. Ketiganya saling berkaitan karena dengan ketepatan waktu dan janji dalam melayani pesanan tentunya akan membuat konsumen merasa puas dan terlayani dengan baik. Dalam hal ini Ibu Rurik mengatakan bahwa :

“Ya kalau untuk pesanan kami selalu berusaha tepat waktu, dan menurut saya itu kalau bicara tentang waktu, janji dan pesanan ketiganya sangat penting. Ketika mendapat pesanan ya kami harus benar-benar menepati janji yaitu dengan tepat waktu”

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa UD. Setia Jaya telah melakukan strategi pelayanan berupa ketepatan waktu dalam melayani pesanan pelanggannya.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan.

Seperti yang diungkapkan oleh salah satu karyawan yaitu Ibu

Rahma:

*“Kalau untuk memberikan pelayanan, sebagai pihak yang toko tentunya harus berusaha sebaik mungkin dan seramah mungkin agar para konsumen merasa nyaman untuk berbelanja dan memilih produk yang mereka sukai. Misalnya ketika ada seorang pembeli yang sekedar bertanya-tanya mengenai produk disini kami sebagai pihak toko juga harus tetap bersikap sopan dan ramah dalam melayani mereka.”*³

Ibu Rurik menambahkan :

*“Ya pokoknya kami berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan agar masyarakat bisa tetap menerima keberadaan produk batik saya.”*⁴

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa strategi pelayanan berupa daya tanggap yang baik dari pihak karyawan telah dilakukan dalam melayani para pelanggannya.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yang dimaksud dalam hal ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pihak perusahaan, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Rurik bahwa :

*“Kalau untuk jaminan kami berusaha memberikan yang terbaik, dan walaupun ada yang kurang sesuai dengan keinginan konsumen misalnya produk cacat ya kami ganti mbak kalau memang itu benar-benar kesalahan dari pihak kami.”*⁵

³ Wawancara dengan Ibu Rahma, pada 18 April 2018

⁴ Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

⁵ Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

Ketika produk yang kami berikan sesuai dengan harapan para konsumen maka akan menciptakan kepuasan pelanggan. Demikian sebaliknya ketika apa yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan harapan maka akan timbul ketidakpuasan pelanggan misalnya seperti komplain atas produk yang diberikan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Yuni :

“Kalau untuk komplain alhamdulillah selama saya disini belum pernah ada yang melakukan komplain, karena pengunjung menentukan sendiri pilihannya ketika membeli batik di toko ini.”⁶

Melihat jawaban dari Ibu Yuni dapat diketahui bahwa perusahaan batik UD. Setia Jaya yang ada di Karanganyar Trenggalek selalu memberikan pelayanan dan produk dengan kualitas terbaik agar dapat menarik perhatian konsumen dan juga dapat mempertahankan kepercayaan kepada masyarakat.

e. Empati

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para konsumen. Dalam strategi ini dapat ditunjukkan melalui komunikasi yang baik antara produsen dengan konsumen. Dimana komunikasi merupakan hubungan timbal balik antar sesama pebisnis. Ketika komunikasi yang terjalin lancar maka akan mudah

⁶ Wawancara dengan Ibu Yuni, pada 18 April 2018

diketahui seperti apa harapan konsumen dan inovasi yang diinginkan. Seperti yang ungkapkan oleh Ibu Rurik.

“ Ya kalau komunikasi tetap saya lakukan, karena dengan komunikasi yang baik saya menjadi mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen saya, jadi ya harus pandai-pandai menjalin komunikasi mengingat perannya sangat penting.”⁷

Sebagai pembeli Ibu Siti pun mengatakan bahwa :

“Setau saya setiap beli kain batik disini itu ada saja motif yang baru dan berbeda dengan motif sebelumnya itupun juga ditunjukkan oleh pemiliknya mana motif-motif batik yang terbaru.”⁸

Dari hasil wawancara yang terkumpul dapat disimpulkan bahwa pelayanan berupa rasa empati telah dilakukan oleh perusahaan terlihat dengan dilakukannya komunikasi yang baik dengan pelanggannya.

Berdasarkan wawancara mengenai strategi pelayanan yang telah dilakukan oleh UD. Setia jaya maka untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui beberapa indikator berikut yaitu :

1. System keluhan dan saran

System keluhan dan saran merupakan suatu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan yang dapat memunculkan ide-ide baru dan masukan yang berharga pada perusahaan, sehingga

⁷ Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

⁸ Wawancara dengan Ibu Siti, pada 23 April 2018

memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah yang timbul.

UD. Setia Jaya yang ada di Karang Trenggalek ini didirikan tentunya memiliki beberapa pertimbangan, seperti mempertimbangkan produk yang akan digunakan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam salah satu wawancara yang dilakukan Ibu Rurik selaku pemilik UD. Setia Jaya mengungkapkan bahwa :

“Kalau untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ya saya selalu memberikan pelayanan yang baik walaupun ada saran yang diberikan adalah saran yang sifatnya membangun dan disampaikan secara langsung dari pelanggan batik saya.”⁹

Menanggapi ungkapan dari Ibu Rurik, bahwa Ibu Rina salah satu pelanggan batik juga mengungkapkan :

“Saya itu sering mbak beli batik disini, ya kalau tidak sesuai dengan keinginan saya juga memberi saran, beliau sendiri juga menanyakan langsung seperti apa model batik yang diinginkan.”¹⁰

Dari penjelasan diatas, maka dapat diketahui bahwa UD. Setia Jaya telah menjalankan system keluhan dan saran untuk para pelanggannya. Hal ini penting untuk dilakukan karena dengan mengetahui keluhan ataupun saran dari pelanggan tentunya memberikan dampak positif bagi kemajuan perusahaan.

⁹ Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Rina, pada 23 April 2018

2. Ghost Shopping

Perusahaan dapat menggunakan orang lain untuk mengamati temuannya tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami dalam membeli produk perusahaan. Tentunya hal ini tidak boleh diketahui oleh orang karyawannya. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya ada beberapa strategi pengukuran kepuasan pelanggan. Maka Ibu Rurik menegaskan bahwa :

“ Kalau untuk pengamatan dari orang lain belum pernah melakukan, karena masih belum begitu paham ketika melakukan hal tersebut untuk kelanjutannya nanti.”¹¹

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa UD. Setia Jaya belum melakukan strategi tersebut karena pihak perusahaan belum begitu memahami sepenuhnya mengenai strategi tentang pengamatan dari orang lain tersebut.

3. Last Customer Analysis

Dalam strategi ini perusahaan berusaha menghubungi kembali para pelanggan yang telah berhenti atau yang telah beralih pemasok. Para pelanggan batik dari UD. Setia Jaya ini kebanyakan selalu puas dengan batik-batik buatan usaha Ibu Rurik. Sehingga jarang diketahui para konsumen yang beralih ke pemasok batik lain walaupun usaha batik lain di daerahnya sangat banyak. Beliau mengatakan :

“ Ya setau saya selama ini belum pernah ada pelanggan saya yang beralih pada pemasok lain, karena kami selalu

¹¹ Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

melakukan komunikasi yang baik dan itu menjadi suatu hal yang harus diutamakan ketika melakukan bisnis.”¹²

Melihat dari yang yang diungkapkan oleh pemilik UD.

Setia Jaya, maka Ibu Siti juga mengatakan bahwa :

“Saya itu sudah berlangganan batiknya ibu Rurik ini mbak saya juga sering berkomunikasi dengan beliau kadang ya lewat telepon kadang juga pas main ke gerainya, jadi ya saya belum pernah ke toko batik lain.”¹³

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelanggan batik UD. Setia jaya ini belum ada yang beralih pemasok, karena komunikasi yang baik selalu kami utamakan untuk mengetahui keinginan dari para pelanggan.

4. Survey Kepuasan Pelanggan

Survey mengenai kepuasan para pelanggan memang terlihat banyak dilakukan dengan menggunakan berbagai metode, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara secara langsung. Strategi ini dilakukan untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap produk dari perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Rurik bahwa :

“ Ya untuk survey tersebut selalu kami lakukan yaitu dengan menanyakan apakah sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Kan nantinya dari pertanyaan itu muncul tanggapan mereka ada kekurangan atau tidaknya.”¹⁴

¹² Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

¹³ Wawancara dengan Ibu Siti, pada 23 April 2018

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

Ibu Siti menambahkan :

“Saya kalau beli batik disini senang juga mbak, dengan keramahan pemiliknya saya juga tidak segan mengatakan kalau ada kekurangan ya saya katakan kurang walaupun ada kelebihan ya saya juga katakan.”¹⁵

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa perusahaan batik UD. Setia Jaya mampu menggunakan strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya. Hal tersebut terlihat dari beberapa strategi yang telah dilakukan tentunya akan berdampak positif bagi kelangsungan perusahaan meskipun strategi tersebut belum dijalankan secara maksimal dan keseluruhan.

2. Pandangan etika bisnis Islam terhadap strategi perusahaan batik UD. Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

Melihat dari strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan memang sekilas diperlukannya tinjauan dari etika berbisnis dalam Islam. Kedudukan etika dalam berbisnis memang sangat penting sebagai acuan atau ukuran dalam suatu bisnis. Etika bisnis dalam Islam pun terdiri dari beberapa prinsip yang diantaranya kesatuan, keadilan, kebebasan, dan tanggung jawab.

- a. Kesatuan (Tauhid)

Kesatuan merupakan suatu prinsip dimana menjalankan suatu bisnis tidak lepas dari pengawasan Tuhan. Dimana prinsip kesatuan dalam berbisnis akan menjadikan pentingnya perbedaan hingga

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Siti, pada 23 April 2018

tercipta suatu penyatuan yang baik. Seperti yang diungkapkan Ibu Rurik bahwa:

“Kalau para pekerja disini itu saya tidak menetapkan syarat-syarat khusus untuk mereka yang mau bekerja disini, asalkan mereka mau bekerja dengan sungguh-sungguh dan tanggung jawab saya sudah mengizinkan mereka untuk bekerja disini.”¹⁶

Setiap jenis usaha apapun memang sebaiknya menggunakan pembagian tugas yang sesuai. Karena dengan terbaginya tugas-tugas yang sesuai dengan kemampuan akan membawa kelancaran berjalannya usaha tersebut. Seperti yang ditegaskan oleh Ibu Rurik bahwa :

“ Ya untuk para pekerja disini saya memang membagi tugas pada masing-masing pekerja, seperti pada bagian pembatik, bagian pencoletan, bagian penutupan, kemudian bagian pewarnaan, dan pada bagian penglorotan.”¹⁷

Sebagai karyawan Ibu Yuni pun mengatakan bahwa :

“Saya ini seorang ibu rumah tangga mbak, ya senang-senang saja bekerja disini itu tidak sulit tidak pakek syarat-syarat khusus, selain itu bagian pekerjaan yang dikerjakan juga dibagi dengan jelas ada yang bagian coletan, bagian warna, bagian pembatik.”¹⁸

Dari hasil wawancara dengan pemilik UD. Setia Jaya dapat disimpulkan bahwa pihak perusahaan telah menjalankan prinsip ketauhidan dengan baik terlihat pada proses perekrutan karyawan yang tidak menggunakan syarat dan pembagian kerja yang tegas pada masing-masing karyawan.

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

¹⁸ Wawancara dengan Ibu Yuni, pada 18 April 2018

b. Keseimbangan dan keadilan

Keseimbangan dan keadilan adalah salah satu prinsip etika bisnis Islam dimana prinsip ini mengarahkan pada para pelaku bisnis agar melakukan bisnisnya tidak menimbulkan kerugian bagi orang lain serta tidak berlebihan dalam mengejar keuntungan.

Keseimbangan atau keadilan dalam suatu usaha terlihat cukup memberikan pengaruh. Karena dengan keseimbangan akan sama-sama mendapatkan manfaat hingga tercapai kepuasan bagi pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Rurik bahwa :

*“ Kalau dari batik saya ini memiliki motif yang unik seperti motif bunga cengkeh dan motif turonggo yakso, kedua motif itu merupakan motif yang khas dari kota Trenggalek meskipun juga ada motif-motif batik lain yang juga terlihat menarik.”*¹⁹

“ Lalu bagaimana mengenai konsep harga yang dibebankan dalam produk batik ini ?”

Ibu Rurik mengatakan bahwa :

*“ Kalau untuk harga kain batik disini ya beda-beda tergantung pada tingkat kerumitan pembuatan motif, tetapi kami selalu menjamin jika kualitas kain batik tulis disini sesuai dengan harga yang kami patok.”*²⁰

Sebagai pembeli Ibu Siti pun menyampaikan bahwa :

*“Saya itu sering beli kain batik disini mbak, selain motifnya bagus-bagus, kainnya juga enak dipakai sesuai dengan harga yang dipatok.”*²¹

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

²⁰ Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

²¹ Wawancara dengan Ibu Siti, pada 23 April 2018

Dari hasil wawancara dengan pemilik UD. Setia Jaya dapat disimpulkan bahwa perusahaan selalu memberikan produk-produk batik dengan motif terbaik dan memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk. Sehingga dapat dikatakan bahwa UD. Setia Jaya telah menerapkan prinsip etika bisnis Islam yaitu keseimbangan dan keadilan.

c. Kehendak bebas

Kehendak bebas dalam Islam berarti kebebasan yang dilakukan oleh seseorang yang terbatas, terkendali dan terikat dengan keadilan yang diwajibkan Allah. Dalam praktiknya pelaku bisnis memiliki kebebasan untuk berinovasi dan berkomunikasi.

Kebebasan dalam melakukan inovasi memang sangat diperlukan. Karena jenis usaha apapun yang mampu mengikuti trend di era yang serba modern seperti sekarang maka akan menjamin kelangsungan usahanya melalui tercapainya kepuasan pelanggan. Seperti yang ditegaskan oleh Ibu Rurik :

“ Kami selalu melakukan inovasi dengan mengikuti trend motif di era modern seperti sekarang. Jadi motif-motif yang kami buat selalu terbaru dengan tidak meninggalkan ciri khas motif batik dari Kota Trenggalek.”²²

Dari hasil wawancara yang terkumpul dapat disimpulkan bahwa prinsip etika bisnis Islam yaitu kebebasan telah dilakukan oleh perusahaan terlihat dengan inovasi yang dilakukan.

²² Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

d. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan suatu sikap yang harus ditunjukkan atas apa yang telah dilakukan. Manusia sebagai pelaku bisnis mempunyai tanggung jawab moral kepada Tuhan atas perilaku yang dilakukan. Bisnis adalah suatu hal yang erat kaitannya dengan harta, sedangkan harta merupakan komoditi dalam Islam sebagai amanah dari Tuhan yang harus dipertanggungjawabkan dihadapannya. Syariat Islam juga menegaskan mengenai pentingnya suatu janji yang termasuk suatu bentuk tanggung jawab moral kepada Tuhan atas perilaku bisnis yang dilakukan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Rurik:

“Kalau untuk tepat waktu kami selalu berusaha untuk menepatinya mbak, ya meskipun terkadang para pekerja kami ketika musim panen juga harus membagi waktu bekerja mereka..”²³

Layaknya usaha-usaha yang lain karena disini juga melakukan penjualan kain batik secara langsung maka perlunya melakukan pencatatan dalam setiap transaksi. Oleh sebab itu suatu bentuk pencatatan yang jelas merupakan salah satu bentuk tanggung jawab baik bagi produsen maupun konsumen dan juga kepada Allah atas apa yang telah dilakukan dalam transaksinya. Ibu Rurik juga menegaskan bahwa:

²³ Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

“Untuk pencatatannya disini ada mbak, tapi ya meskipun belum maksimal. Kami hanya memberikan berupa nota pembelian kepada setiap konsumen.”²⁴

Sebagai seorang pembeli Ibu Rina pun mengatakan :

“Ya kalau setiap beli kain batik disini saya diberi nota pembelian kok mbak, jadi ya cukup jelas pencatatan harganya.”²⁵

Dari hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa UD. Setia Jaya telah melaksanakan prinsip tanggung jawab yang termasuk salah satu prinsip dalam etika bisnis Islam. Hal terlihat dari proses pelayanan pesanan dan juga pencatatan dalam transaksi. Meskipun sepenuhnya belum terlihat maksimal tapi perusahaan telah berusaha melakukannya dengan baik.

Setelah mendapatkan beberapa informasi dari pihak internal perusahaan batik UD. Setia Jaya, peneliti juga mengumpulkan beberapa informasi dari pihak eksternal yaitu beberapa pelanggan yang pernah datang dan berbelanja pada UD. Setia Jaya guna melengkapi informasi yang dibutuhkan.

“Akankah Ibu melakukan pembelian secara berulang ataupun juga merekomendasikan pada teman-teman ?”

Ibu Rina mengatakan bahwa :

“ Ya itu pasti mbak, kalau saya ketika sudah cocok dengan produk pasti saya selalu membeli lagi, Kalau untuk

²⁴ Wawancara dengan Ibu Rurik, pada 18 April 2018

²⁵ Wawancara dengan Ibu Rina, pada 23 April 2018

rekomendasi itupun dengan senang hati pasti saya beritahukan pada teman-teman saya.”²⁶

“Lalu bagaimana jika Ibu mempunyai usulan untuk perbaikan usaha batik ini? Dan bagaimana cara penyampaiannya ?”

Suatu perbaikan pada setiap usaha memang terlihat penting karena menyangkut keberlangsungan pada usaha tersebut. Dengan adanya perbaikan maka diharapkan dapat membantu memperbaiki apa yang sudah ada dan menambah kepuasan pada pelanggan. Seperti yang diungkapkan Ibu Siti bahwa :

“Usulan perbaikan ya mungkin letak tokonya saja ya mbak, tempatnya lebih strategis saja misalnya dikota atau dekat dengan jalan raya agar banyak masyarakat yang berminat untuk membeli batik disini. Kalau untuk cara penyampaian ya secara langsung misalnya saat membeli batik disini sekalian bercakap-cakap.”²⁷

Menurut masyarakat sekitar adanya usaha batik ini selain melestarikan kebudayaan juga memperlihatkan keunggulan khas Kota Trenggalek dengan motif-motif batik yang unik. Seperti yang diungkapkan Ibu Marmi bahwa :

“Disini itu lumayan bagus mbak batik-batiknya yang saya tau kalau disini yang khas itu motifnya unik menggambarkan kekhasan Kota Trenggalek.”²⁸

“Lalu apakah kemajuan UD. Setia Jaya ini karena etika dari perusahaan yang baik?”

²⁶ Wawancara dengan Ibu Rina, pada 18 April 2018

²⁷ Wawancara dengan Ibu Siti, pada 18 April 2018

²⁸ Wawancara dengan Ibu Marmi, pada 23 April 2018

Ibu Marmi mengatakan bahwa :

“Bisa dikatakan seperti itu mbak, karena pemiliknyapun juga ramah dan baik terhadap tetangga sekitarnya, apalagi membantu memberikan pekerjaan bagi masyarakat sini untuk membuat batik.”²⁹

Penerapan strategi yang baik tentu akan mendapatkan hasil yang baik bagi usaha yang ditekuninya. Dengan menerapkan strategi yang baik maka para konsumen juga akan memberikan tanggapan yang baik pula. Demikian dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan bagi para pelanggan.

C. Temuan Penelitian

1. Strategi pelayanan batik UD. Setia Jaya meningkatkan kepuasan pelanggan

UD. Setia Jaya yang ada di Desa Ngentrong Kecamatan Karanganyar adalah salah satu bentuk usaha dimana pemiliknya menyediakan kain batik tulis dengan berbagai macam motif dengan kualitas yang tidak kalah dengan toko-toko batik lain. UD. Setia Jaya menggunakan strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Beberapa cara tersebut dilakukan agar konsumen yang lama tetap bertahan dan menarik minat konsumen baru diantaranya adalah :

1. Bukti Fisik

UD. Setia Jaya melakukan strategi ini dengan memberikan produk batik jenis apapun yang tersedia di tokonya dan menanyakan

²⁹ Wawancara dengan Ibu Marmi, pada 23 April 2018

langsung kepada konsumen mengenai produk batiknya adakah keluhan ataupun saran yang ingin disampaikan oleh konsumen.

2. Keandalan (*reliability*)

UD. Setia Jaya melakukan strategi ini dengan menepati janji untuk menyelesaikan pesanan pelanggan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

UD. Setia Jaya juga melakukan strategi ini, dimana strategi yang dilakukan berupa respon yang cepat tanggap dalam melayani pelanggan. Jadi kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan mudah ketika harapannya sesuai dengan apa yang diperolehnya.

4. Jaminan

UD. Setia Jaya melakukan strategi pelayanan berupa pemberian jaminan produk jika diketahui kerusakan dari pihak perusahaan.

5. Empati

UD. Setia Jaya melakukan strategi pelayanan ini dengan berkomunikasi yang baik dengan pelanggannya, seperti menunjukkan motif-motif batik terbaru digerainya.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan bahwa perusahaan telah menerapkan beberapa strategi tersebut dengan baik. Sehingga dengan strategi-strategi tersebut diharapkan mampu mencapai kepuasan pelanggan dengan maksimal.

2. Pandangan Etika Bisnis Islam terhadap strategi perusahaan batik UD.

Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

Etika Bisnis Islam merupakan suatu hal yang digunakan sebagai tolak ukur atau acuan dalam bertingkah laku termasuk dalam kegiatan berbisnis yang sesuai dengan syariat Islam. UD. Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya tidak lepas dari lingkup etika bisnis Islam, diantaranya dengan melakukan beberapa hal yaitu :

a. Kesatuan (Tauhid)

Dalam prinsip ini perusahaan tidak memberikan syarat-syarat terhadap masyarakat yang ingin bekerja di perusahaan batik UD. Setia Jaya. Selain itu perusahaan juga memberikan pembagian kerja yang tegas pada setiap karyawan dengan ini diharapkan mampu menambah tingkat tanggung jawab masing-masing karyawan.

b. Keseimbangan dan keadilan

Dalam dunia perdagangan kualitas produk merupakan hal utama yang harus diperhatikan dan dijaga sebagaimana yang dilakukan oleh UD. Setia Jaya yang selalu memberikan produk batik dengan motif-motif terbaru dan pembebanan harga yang sesuai dengan kualitas kain batik.

c. Kehendak Bebas

Perusahaan batik UD. Setia Jaya selalu melakukan inovasi sesuai dengan harapan konsumen dan perkembangan trend di era

sekarang. Selain itu komunikasi antara penjual dan pembeli maupun mitra bisnis selalu dilakukan pemilik. Dengan demikian kepuasan pelanggan akan dapat tercapai dengan baik sesuai dengan ajaran berbisnis dalam Islam.

d. Tanggung Jawab

Pertanggungjawaban merupakan hal yang harus diperhatikan bagi seorang pebisnis. Salah satu bentuk tanggung jawab yang dilakukan UD. Setia Jaya adalah melayani pesanan dengan tepat waktu dan juga melakukan pencatatan untuk setiap transaksi. Seperti yang diketahui bahwa pencatatan itu penting mengingat manusia adalah tempatnya salah dan lupa maka dari itu untuk menghindari kesalahpahaman maka pencatatan perlu dilakukan.

UD. Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya menggunakan beberapa strategi pengukuran yang menurut etika bisnis Islam dapat dikatakan sudah sesuai meskipun belum maksimal. Strategi tersebut diantaranya adalah saran yang diberikan oleh pelanggan sebagai salah satu bentuk komunikasi yang termasuk dalam lingkup etika bisnis Islam