

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian di Indonesia saat ini sudah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Diantaranya dengan munculnya berbagai macam lapangan pekerjaan baru yang di dirikan dengan mengembangkan ide-ide kreatif dari masyarakat Indonesia yang peduli akan banyaknya pengangguran di Indonesia yang semakin hari semakin bertambah. Dengan adanya lapangan pekerjaan baru yang diciptakan maka akan mengurangi tingkat pengangguran yang ada di Indonesia dari tahun ke tahun.

Dengan semakin berkurangnya pengangguran maka SDM (sumber daya manusia) yang ada telah di manfaatkan secara maksimal dengan adanya lapangan pekerjaan baru tersebut. Hal tersebut menandakan bahwa masyarakat Indonesia siap menghadapi MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) yang telah ditetapkan di Indonesia sejak awal tahun 2016. Dengan di tetapkannya Indonesia sebagai MEA maka dapat mendorong masyarakat Indonesia untuk mengembangkan kreatifitasnya dalam menumbuhkan usaha-usaha baru sehingga dapat bersaing antar usaha didalam negeri maupun diluar negeri.

Banyaknya usaha-usaha baru yang bermunculan di era MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) ini juga mendorong UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) untuk bangkit kembali dengan memunculkan UKM-UKM baru yang berlomba-lomba untuk memperkenalkan produk mereka kepada masyarakat.

UKM merupakan jenis usaha kecil yang memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 200.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha. Dan usahanya berdiri sendiri.¹

Hampir diseluruh propinsi di Indonesia pasti memiliki UKM ,tidak terkecuali dengan di daerah Jawa Timur khususnya di kota Tulungagung. Salah satu UKM yang ada di Tulungagung adalah UD. KKK (Kerajinan Krupuk Kanny). Perusahaan ini adalah sebuah usaha dagang yang memproduksi dan menjual kerupuk mentah. Kerupuk mentah yang di perdagangkan ada yang di produksi sendiri dan ada juga yang mengambil dari perusahaan lain. Dan perusahaan ini memiliki tiga pabrik produksi yang lokasinya dikota yang sama

UD. KKK merupakan jenis usaha dagang perseorangan yang hanya dimiliki oleh satu pemilik sehingga dalam usahanya dipantau oleh si pemilik sendiri begitu pula dengan pendapatan yang diperoleh juga dikelola oleh pemilik sendiri tanpa melibatkan orang lain atau akuntan sehingga pemilik untuk mengetahui hasil penjualan pada setiap harinya hanya dengan mengetahui stok barang yang ada dengan dicocokkan kekomputer, jadi apabila jumlah uang yang dikeluarkan untuk membeli stok barang kembali dan sesuai dengan jumlah uang tersebut serta ada kelebihan dari keuntungan maka itu sudah dapat disebut hasil penjualan oleh pemiliknya.

Oleh karena itu, pemilik perusahaan tidak dapat memberikan presentase atau grafik atau tabel mengenai hasil penjualan yang di peroleh dari tahun ketahun sebab untuk yang namanya usaha pasti ada naik turunnya. Perusahaan tersebut

¹ Ferra Pujiyanti, *Rahasia Cepat Menguasai Laporan Keuangan Khusus Untuk Perpajakan Dan UKM* (Jakarta: Lembar Pustaka Indonesia, 2015), hlm. 67.

termasuk usaha yang memiliki pelanggan yang dapat dikatakan banyak mulai dari pedagang kerupuk di pasar, penggoreng maupun para pedagang rumahan yang menjual kembali kerupuk yang telah di beli dari UD. KKK tersebut. Selain melayani pelanggan secara langsung dengan membeli persatuan UD. KKK juga melayani pembelian partai besar yang biasanya dikirim secara barter maupun tidak.

Dalam pengambilan tempat lokasi di UD. KKK peneliti memiliki latar belakang sehingga memilih tempat tersebut karena UD. KKK merupakan satu-satunya pengrajin kerupuk pelompong yang ada di Tulungagung sehingga cara apa saja yang dilakukan oleh perusahaan sampai dapat tetap berkembang dan bertahan sampai saat ini jika dilihat banyak pesaing usaha kerupuk lain yang sejenis yang sama-sama memproduksi dan menjual kerupuk mentah dan juga dari jenis kerupuk lain yang misalnya lebih enak dan familiar dimata para konsumen.

Adanya persaingan tersebut maka UD. KKK pastinya memiliki kemampuan tersendiri untuk mengatur hasil usahanya mulai dari produk dan pelayanan yang bermutu serta jumlah karyawan yang dari tahun ketahun mengalami peningkatan seperti tabel 1.1 pada jumlah tenaga kerja UD. KKK di Tulungagung.²

No	Tahun	Tenaga Penjualan	Tenaga Produksi
1.	2009	4	5
2.	2010	8	10
3.	2018	10	13

² Hasil wawancara dengan Kenny, pemilik UD. KKK Tulungagung, tanggal 6 Februari 2018, pukul 10.00 WIB.

sehingga dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dengan perkembangan jumlah tenaga kerja yang semakin meningkat serta mutu produk dan pelayanan terus diperbaiki maka produk yang dihasilkan akan maksimal dari segi kualitasnya sehingga dapat meningkatkan volume penjualan. Dalam menghadapi pesaing antar usaha dagang dan mengatur usahanya tentunya UD. KKK menggunakan pendekatan yang berkualitas atau bermutu seperti manajemen mutu.

Manajemen mutu merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atau produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.³ Melalui manajemen mutu maka timbullah upaya untuk dapat bersaing dengan usaha-usaha lain yang sejenis yaitu dengan mutu produk dan mutu pelayanan. Mutu Produk adalah keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang telah dikeluarkan.⁴

Dengan adanya mutu produk maka pemilik usaha dapat meningkatkan kualitas dari produk yang di hasilkan melalui penciptaan inovasi baru dengan komponen bahan-bahan yang berkualitas baik atau dengan meningkatkan kualitas dari bahan pembuatnya sehingga produk yang dihasilkan dapat berkualitas dan unggul dimata para konsumen dibandingkan dengan produk pesaingnya serta konsumen akan semakin tertarik untuk segera membeli.

³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm. 4.

⁴ Suyadi Prawirosentono, *Manajemen Mutu Terpadu Abad 21 Studi Kasus dan Analisis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm. 6.

Meskipun alat yang di gunakan untuk memproduksi krupuk mentah pada UD. KKK masih secara tradisional bukan dengan menggunakan mesin yang berkualitas dan berteknologi tinggi, tetapi mereka mampu untuk menghasilkan produk yang bermutu yang tidak kalah kualitasnya dengan produk yang menggunakan mesin berteknologi tinggi. Namun juga terdapat kekurangannya seperti jumlah produk yang di hasilkan dalam satu hari lebih sedikit di bandingkan dengan yang menggunakan mesin yang dapat menghasilkan beberapa kilogram krupuk mentah.

Kemudian mutu pelayanan, Kualitas Pelayanan menurut Lenna Elliten yang dikutip oleh A. Usmara, Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.⁵ Sebuah usaha apabila memiliki pelanggan yang banyak pasti salah satu keunggulannya adalah pelayanan yang baik kepada pelanggan. Hal tersebut merupakan ciri tersendiri yang sudah dimiliki oleh UD. KKK tersebut sehingga memiliki banyak pelanggan karena para pelanggan merasa nyaman untuk membeli produk diperusahaan tersebut.

Supaya usaha tetap bertahan menghadapi para pesaingnya maka mutu pelayanan harus lebih di tingkatkan. Baik tidaknya pelayanan dalam usaha akan mempengaruhi volume penjualan. Sehingga semakin baik pelayanan pada konsumen maka usaha tersebut akan mengalami peningkatan hasil penjualan. Hal ini dikarenakan jika konsumen sudah menemukan barang yang akan dibeli dan

⁵ Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Amara Books, 2003), hlm. 231.

dilayani dengan baik maka konsumen akan membeli barang tersebut, dengan begitu akan memperoleh penghasilan.

Volume penjualan atau hasil penjualan menurut Basu Swastha,⁶ merupakan hasil penjualan bersih dari laporan laba dari perusahaan (laporan operasi). Dalam meningkatkan volume penjualan sebuah perusahaan memerlukan kemampuan dalam berdagang dan mampu mengatur gerak gerik dalam setiap usaha yaitu dengan menerapkan manajemen mutu pada mutu produk dan mutu pelayanan. Supaya mutu produk dan mutu pelayanan dapat di perbaiki atau di evaluasi kembali menjadi lebih baik lagi.

Meningkatnya volume penjualan dipengaruhi oleh diterapkannya manajemen mutu produk dan pelayanan. Dalam segi produk UD. KKK produknya sudah terdaftar dan mendapatkan izin dari Departemen Kesehatan sejak tahun 2010 dengan nomor P.IRT yaitu 206350401938. Hal tersebut mengartikan bahwa produk yang di hasilkan oleh perusahaan tersebut layak untuk di konsumsi serta memiliki mutu produk yang baik sehingga dapat di perjual belikan kepada para konsumen, dengan begitu akan memperoleh penghasilan.

Mutu pelayanan juga dapat meningkatkan volume penjualan. Dengan memberikan pelayanan kepada konsumen secara baik, ramah dan tidak memihak maka konsumen akan merasa nyaman dan akan terus membeli produk dari perusahaan tersebut. Hal tersebut juga terjadi pada UD. KKK ,pemilik serta karyawan memperlakukan pelanggan dengan baik dan ramah serta mau membantu apabila pelanggan mengalami kesulitan. Dengan mutu pelayanan yang demikian

⁶ Basu Swastha, Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: LIBERTY YOGYAKARTA, 2005), hlm. 141.

maka akan membuat para konsumen untuk selalu membeli produk pada perusahaan tersebut, dengan begitu akan memperoleh penghasilan.

Terbentuknya mutu produk dan mutu pelayanan yang memenuhi kriteria sehingga dapat dikatakan baik maka banyak konsumen yang akan membeli produk perusahaan tersebut ,dengan begitu volume penjualan dari tahun ke tahun akan mengalami peningkatan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2

Laporan Penjualan Kerupuk Mentah Perhari pada UD. KKK di Tulungagung
Tahun 2016-2018.⁷

No	Tahun	Penjualan (perhari)	Pertumbuhan (Dalam Rp)
1.	2016	400 ball	21.200.000
2.	2017	500 ball	26.500.000
3.	2018	650 ball	34.450.000

Oleh karena itu, maka mutu produk dan mutu pelayanan harus dievaluasi secara berkesinambungan dengan baik dari tahun ketahun supaya volume penjualan akan terus mengalami peningkatan pada tahun berikutnya.

Pada tinjauan ekonomi syariah manajemen diperlukan untuk mengelola berbagai sumber daya, seperti sarana dan prasarana, waktu, sumber daya manusia, metode, dan lainnya dalam rangka pencapaian tujuan implementasi nilai-nilai Islam secara efektif dan efisien.⁸ Allah swt. menjelaskan dalam penggalan Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 275 bahwa :

⁷ Hasil wawancara dengan Kenny, pemilik UD. KKK Tulungagung, tanggal 6 Februari 2018, pukul 10.00 WIB.

⁸ Veithzal Rivai, *Islamic Business And Economic Ethics* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 186-187.

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya : “ Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.”⁹ (QS. Al-Baqarah ayat 275)

Ayat tersebut menegaskan, bahwa perniagaan atau jual beli dihalalkan sedangkan riba diharamkan. Jadi dalam islam adanya jual beli atau perdagangan diperbolehkan sedangkan apabila dalam perdagangan terdapat riba maka Allah swt. mengharamkan hal tersebut. Sama halnya dengan manajemen dalam islam termasuk manajemen mutu produk sangat diperbolehkan bahkan dianjurkan untuk mengatur suatu organisasi dan produk supaya produk yang dihasilkan berkualitas dan halal serta terhindar dari praktik-praktik yang dilarang islam seperti riba.

Sedangkan pelayanan dalam islam menurut Didin Hafiduddin dan Hermawan Kartajaya, menyatakan terdapat nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal.¹⁰ Nilai-nilai islam tersebut terdapat dalam empat hal yang menjadi *key success factors* (KSF) dalam mengelola suatu bisnis yaitu shiddiq (benar dan jujur). Sikap jujur berarti selalu melandaskan ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Sebagaimana firman Allah Swt dalam Al-Qur'an surat Al-Taubah ayat 119 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ (١١٩)

⁹ Kementrian Agama RI, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, Direktorat Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah, *AL QUR'AN DAN TERJEMAHNYA* (Jakarta: PT. Sinergi Pustaka Indonesia, 2012), hlm. 58.

¹⁰ Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003), hlm. 63.

“Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar”. (QS. Al-Taubah [9]:119).¹¹ Kemudian amanah (terpercaya, kredibel). Amanah dapat diartikan tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Fathanah (cerdas). Sifat fathanah bisa digambarkan seperti sifat profesional yaitu dengan bekerja secara maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. Dan thabligh (komunikatif).

Sehingga dengan manajemen mutu produk yang dianjurkan dan diperbolehkan syariat islam dengan selalu memperhatikan hal-hal yang dilarang islam seperti riba serta apabila ingin bersaing dengan pesaingnya menurut Islam maka harus memaksimalkan manajemen yang ada diperusahaan dari segi kualitasnya dengan melalui manajemen mutu produk tersebut dan pelayanan yang memperhatikan kejujuran, tanggung jawab, profesional dan komunikatif seperti yang diajarkan pada jaman rasulullah maka volume penjualan yang diperoleh akan maksimal dan meningkat karena semua usaha yang dilakukan tersebut diridhoi Allah SWT. Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian tertarik untuk mengambil judul “ **Tinjauan Ekonomi Syariah Atas Manajemen Mutu Produk dan Pelayanan dalam Meningkatkan Volume Penjualan Kerupuk Mentah pada UD. KKK di Tulungagung**”.

¹¹ Kementrian Agama RI, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, Direktorat Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah, *AL QUR'AN DAN TERJEMAHNYA* (Jakarta: PT. Sinergi Pustaka Indonesia, 2012), hlm. 276.

B. Fokus Penelitian

Dari latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi manajemen mutu produk dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di tulungagung?
2. Bagaimana implementasi pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di tulungagung?
3. Bagaimana pandangan ekonomi syariah tentang manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dimaksud untuk :

1. Untuk menjelaskan implementasi manajemen mutu produk dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di tulungagung.
2. Untuk menjelaskan implementasi pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di tulungagung.
3. Untuk menjelaskan pandangan ekonomi syariah tentang manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di tulungagung.

D. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini agar masalah penelitian tidak melebar kemana-mana maka dalam hal ini ditetapkan batasan masalah yaitu pada penelitian ini hanya memaparkan terkait dengan pelaksanaan manajemen mutu produk yang dilakukan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen sehingga dapat meningkatkan volume penjualan serta pandangan ekonomi syariah mengenai manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di tulungagung.

E. Manfaat penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai pengembangan keilmuan dan kontribusi keilmuan bagi masyarakat tentang implementasi manajemen mutu produk dan implementasi pelayanan sehingga dapat meningkatkan volume penjualan dari perusahaan. Dan pandangan dari segi ekonomi syariah mengenai manajemen mutu produk dan pelayanan untuk meningkatkan volume penjualan.

2. Secara praktis

a. Bagi UD. KKK (Kerajinan Krupuk Kenny)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai evaluasi dalam manajemen mutu produk dan pelayanan sehingga dari tahun ke tahun volume penjualan perusahaan dapat meningkat.

b. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangsih untuk menambah literatur di bidang ekonomi dan bisnis terutama yang berakitan dengan manajemen mutu produk dan mutu pelayanan serta volume penjualan.

c. Bagi Peneliti Lanjutan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan gambaran awal bagi peneliti selanjutnya yang mana juga meneliti tentang manajemen mutu produk dan pelayanan.

F. Penegasan Istilah

1. Definisi konseptual

a. Ekonomi Islam

Ekonomi Islam adalah ilmu tentang hukum-hukum syari'at aplikatif yang diambil dari dalil-dalil yang terperinci terkait dengan mencari, membelanjakan, dan membelanjakan harta.¹²

b. Manajemen Syariah

Manajemen Syariah merupakan suatu proses aktivitas penentuan dan pencapaian tujuan bisnis melalui pelaksanaan empat fungsi dasar yaitu *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* dalam penggunaan sumber daya organisasi yang berorientasi pada pencapaian *ridha* Allah.¹³

¹² Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2007), hlm. 12.

¹³ Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 22.

c. Manajemen Mutu

Manajemen Mutu merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atau produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.¹⁴

d. Mutu Produk

Mutu Produk adalah keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang telah dikeluarkan.¹⁵

e. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan menurut Lenna Elliten yang dikutip oleh A. Usmara, merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.¹⁶

f. Volume Penjualan

Volume Penjualan atau hasil penjualan merupakan hasil penjualan bersih dari laporan laba dari perusahaan (laporan operasi).¹⁷

g. UD (Usaha Dagang)

Usaha Dagang adalah bentuk usaha yang kegiatan utamanya adalah membeli barang dan menjualnya kembali dengan tujuan memperoleh

¹⁴ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm. 4.

¹⁵ Suyadi Prawirosentono, *Manajemen Mutu Terpadu Abad 21 Studi Kasus dan Analisis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm. 6.

¹⁶ Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Amara Books, 2003), hlm. 231.

¹⁷ Basu Swastha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: LIBERTY YOGYAKARTA, 2005), hlm. 141.

keuntungan tanpa merubah kondisi barang yang dijual. Keuntungan dari barang yang dijual diperoleh dengan memperhitungkan biaya distribusi dan operasional.¹⁸

2. Definisi Operasional

Dalam penegasan operasional ini, yang dimaksud dengan tinjauan ekonomi syariah atas manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah adalah proses pencapaian tujuan dari perusahaan dengan suatu pengaturan dari segi mutu produk dan pelayanan untuk dapat menghadapi pesaing-pesaingnya supaya hasil penjualan krupuk mentah meningkat dari tahun ketahun sesuai dengan teori manajemen islami dan kaidah hukum syari'at Islam.

G. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini dapat dipahami dan mengarah kepada pembahasan, maka penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan menjadi 3 bagian, yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir, sebagaimana berikut:

1. Bagian Awal

Pada bagian ini berisi: halaman sampul (*cover*), halaman judul skripsi, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, dan halaman abstrak.

¹⁸ [Http://badanusaha.com/usaha-dagang-ud](http://badanusaha.com/usaha-dagang-ud) dikutip pada tanggal 13 Desember 2017, pukul 20.57 WIB.

2. Bagian Utama (inti)

Pada bagian ini terdiri 6 (enam) bab dengan rincian sebagai berikut:

Dalam bab pertama ini akan dijelaskan gambaran singkat apa yang akan dibahas dalam skripsi, yaitu: latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, identifikasi penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi. Pada bab ini peneliti menggambarkan tentang keadaan dari berbagai hal mengapa skripsi ini dibuat dengan judul tersebut dan mengidentifikasi dan pembatasan masalahnya serta fokus penelitian, tujuan dilakukan penelitian serta kegunaan penelitian dan penegasan istilah dan hal apa yang akan ada dalam skripsi ini.

Dalam bab kedua ini berisi kajian pustaka yang membahas tentang manajemen mutu, manajemen dalam ekonomi Islam, mutu produk, kualitas pelayanan, dan volume penjualan. Kaitannya bab kedua ini dengan bab pertama yaitu pada bab ini menjelaskan mengenai teori dari berbagai variabel yang tercantum dalam judul sehingga dapat menjadi acuan untuk bab selanjutnya.

Dalam bab ketiga ini dijelaskan tentang metode penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian. Pada bab ini penulis menjelaskan secara rinci mengenai cara dan pengaplikasian data yang diperoleh dan cara mengolahnya yang disesuaikan dengan judul skripsi ini.

Dalam bab keempat ini berisi tentang paparan data/temuan penelitian yang disajikan dalam pernyataan-pernyataan penelitian dan hasil analisis data. Paparan tersebut diperoleh dari pengamatan, wawancara dan deskripsi informasi lainnya. Sehingga dalam bab ini merupakan penyajian paparan data dari lapangan yang telah disusun sedemikian rupa. Yang meliputi lokasi UD. KKK, sejarah UD. KKK, kondisi fisik, tujuan, struktur organisasi, produk pada UD. KKK. Dan juga penulis akan memberikan pemaparan atau analisis mengenai hasil dari temuan penelitian.

Dalam bab kelima ini akan dibahas mengenai hasil dari penelitian mengenai implementasi manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di Tulungagung, dan pandangan ekonomi syariah tentang manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di Tulungagung. Dan juga kaitannya dengan latar belakang maupun fokus penelitian dan teori yang ada.

Dalam bab keenam ini menguraikan tentang kesimpulan penelitian yang dilakukan berdasarkan analisis data dari temuan di lapangan, implikasi penelitian dan adapun saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan terhadap adanya penelitian ini, baik kepada pihak perusahaan maupun pihak lain yang ingin mengadakan penelitian lanjutan.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup penulis.