BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum UD. Kerajinan Kerupuk Kenny (UD.KKK)

1. Lokasi penelitian

Lokasi UD. KKK beralamat di Jln.Pahlawan Gg.1 No.12 Dsn.Kedungsingkal Ds.Ketanon Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung.

Batas wilayah Kabupaten Tulungagung :

Sebelah utara	: Kabupaten Kediri
Sebelah selatan	: Samudra Hindia
Sebelah barat	: Kabupaten Trenggalek
Sebelah timur	: Kabupaten Blitar

2. Sejarah UD. KKK

UD. KKK berdiri sejak tahun 2009. Sebelum mendirikan perusahaan tersebut pemilik dan suaminya awalnya bekerja di toko. Dengan penghasilan yang diperoleh dari bekerja hanya dapat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari saja dan tidak ada penghasilan yang dapat ditabungkan. Oleh karena itu muncul keinginan untuk mempunyai pekerjaan lain tanpa ikut dengan orang lain atau bekerja sendiri. Maka pemilik memutuskan untuk keluar dari pekerjaan lamanya dengan mencoba pekerjaan baru yaitu berdagang kerupuk mentah dengan hanya bermodal kendaraan sepeda onthel.

Pada saat itu pemilik menawarkan kerupuk dari pasar kepasar mulai sekitar tahun 1995 tanpa ada yang membantu karena suami dari si pemilik masih ikut

kerja kepada orang lain dan beliau melarang suaminya untuk keluar dari pekerjaannya sebelum usaha dari pemnilik dalam berdagang kerupuk berhasil. Kemudian dari tahun ketahun kerupuknya laris dipasaran sehingga memperoleh pemasukan atau keuntungan ,dengan begitu pemilik memperkerjakan seorang karyawan karena sudah mampu untuk menggaji karyawan tersebut supaya dapat ikut membantu mengantar kerupuk ke para konsumennya dan juga dapat membeli kendaraan baru yang lebih besar yaitu mobil pickup sehingga pemilik tidak lagi menggunakan sepeda onthel.

Kerupuk mentah yang pertama kali dijual adalah kerupuk pelompong meskipun pada saat itu pemilik belum memproduksi kerupuk pelompong sendiri karena belum profesional dalam membuat dan sering mengalami kegagalan sehingga pemilik mengambil dari produsen kerupuk pelompong yang ada dipojok ngantru. Dengan semakin berkembangnya usaha kerupuk maka pemilik mendirikan perusahaan dagang pada tahun 2009 bersama suaminya dengan nama UD. KKK. Sekaligus mendirikan pabrik pembuatan kerupuk pelompong karena sudah memiliki karyawan profesional yang dapat membuat kerupuk pelompong. Pada saat perusahaan sudah berdiri suami dari pemilik perusahaan sudah tidak bekerja lagi ditoko sehingga suami pemilik ikut membantu pada perusahaan tersebut karena dengan semakin banyak konsumen yang membeli diperusahaan.

Dalam produksi yang sudah berjalan satu tahun mulai dari tahun 2009 maka pada tahun 2010 UD. KKK mendapatkan izin dari Departemen Kesehatan dan sudah terdaftar produk yang diproduksi yaitu kerupuk pelompong dengan nomor P.IRT yaitu 206350401938. Selain kerupuk pelompong yang diproduksi sendiri,

perusahaan juga menjual berbagai macam kerupuk seperti kerupuk udang, kerupuk uyel, kerupuk bunga dan lain sebagainya. Dengan usaha kerja keras UD. KKK kini sudah memiliki banyak karyawan serta konsumen dari berbagai daerah dan dengan diimbangi amal ibadah dari pemilik seperti setiap tahun selalu memberikan santunan kepada anak yatim serta menzakatkan sebagian hartanya dalam bentuk beras kemushola-mushola yang ada dilingkungan sekitar perusahaan maka UD. KKK masih tetap bertahan sampai saat ini dan terus mengalami kemajuan dari tahun ketahun.

3. Kondisi fisik

UD. KKK memiliki bangunan berupa rumah dan toko yang menghadap ke utara dengan luas 2.200 meter serta memiliki dua lantai yaitu lantai satu untuk toko sedangkan lantai dua digunakan sebagai tempat tinggal atau rumah dan pada bagian belakang digunakan sebagai pabrik tempat produksi kerupuk pelompong. Kemudian untuk toko tersebut merupakan bangunan yang cukup luas namun simple dengan pintu berupa folding gate atau pintu lipat dari besi, didepan UD. KKK terdapat area parkir yang cukup luas.

4. Tujuan UD. Kerajinan Kerupuk Kenny

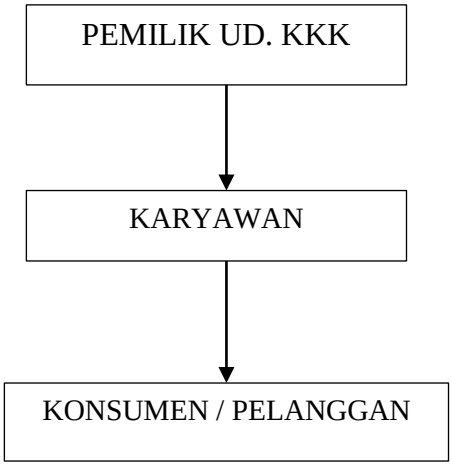
Tujuan dari UD. KKK selain untuk mencari keuntungan dari berdagang kerupuk dan melakukan barter, juga untuk melestarikan kerupuk tradisional yang ada di Kabupaten Tulungagung khususnya kerupuk Pelompong karena UD. KKK merupakan satu-satunya pengrajin kerupuk pelompong yang ada di Kabupaten Tulungagung.

5. Struktur UD. KKK

a. Struktur

Agar tujuan dari suatu organisasi dapat tercapai, maka dalam suatu usaha diperlukan organisasi yang baik untuk mendapatkan suatu gambaran rencana dari sekelompok orang yang mengadakan kerjasama dengan pembagian tugas, tanggungjawab dan wewenang yang jelas.

Adapun struktur organisasi UD. KKK sebagai berikut :



b. Job deskripsi

1) Pemilik UD. KKK

Mengatur dan mengelola usaha

2) Karyawan

Melayani pembeli dan mengirim barang kepada konsumen

3) Konsumen / pelanggan

Membeli produk-produk yang dijual di UD. KKK

6. Produk pada UD. KKK

UD. KKK memproduksi sendiri barang-barang yang dijualnya tetapi hanya satu jenis saja yang diproduksi yaitu kerupuk pelompong mentah. Selain itu juga ada produk yang dijualnya yang mengambil dari produsen lain. Untuk produk kerupuk yang tidak diproduksi sendiri atau diperoleh dari produsen lain didapat dari berbagai daerah seperti sidoarjo, banyuwangi, jember dan kota-kota lainnya diwilayah jawa timur dengan cara barter maupun menyetok barang. Produknya terdiri dari krupuk udang merek palapa, kerupuk tempe, kerupuk uyel, kerupuk bunga-bunga dan lain sebagainya. Pemilik sendiri yang memilih setiap produk krupuk mentahnya baik dari segi kualitas, bentuk, warna, dan rasa. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh ibu Kenny selaku pemilik UD. KKKsebagai berikut :

> "Produk yang kami jual disini berupa kerupuk mentah dengan bermacam-macam jenis, ada yang kami produksi sendiri ada juga yang mengambil dari produsen lain. Untuk yang kami produksi sendiri itu kerupuk pelompong, kalau yang mengambil dari produsen lain ada kerupuk merek palapa, merek pesawat, kerupuk udang, kerupuk tempe, kerupuk uyel, kerupuk bunga-bunga dan saya mengambil kerupuk tersebut dari sidoarjo, banyuwangi, jember."[92]

Dari penjelasan ibu Kenny selaku pemilik UD. KKK maka dapat diketahui bahwa UD. KKK memproduksi sendiri produk yang dijualnya dan juga mengambil dari produsen lain.

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

B. Temuan Penelitian

Temuan hasil penelitian ini disajikan oleh penulis sesuai dengan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Implementasi manajemen mutu produk dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di Tulungagung

UD. KKK merupakan usaha dagang yang memproduksi dan menjual kerupuk mentah yaitu kerupuk pelompong. Dengan dimiliki oleh satu orang pemilik sehingga dalam usahanya dipantau oleh si pemilik itu sendiri. Perusahaan tersebut adalah satu-satunya perusahaan pengrajin kerupuk pelompong mentah yang ada di Kabupaten Tulungagung. Dan penjual kerupuk mentah berbagai jenis, seperti kerupuk tempe, kerupuk udang, kerupuk uyel, dan kerupuk bunga dari berbagai merek. Dalam salah satu wawancara ibu Kenny selaku pemilik UD. KKK, beliau mengatakan:

> "Perusahaan saya ini satu-satunya usaha yang memproduksi kerupuk pelompong mentah di Kabupaten Tulungagung. Dan saya juga menjual kerupuk mentah dari produsen lain, seperti kerupuk tempe, kerupuk udang, kerupuk uyel, dan kerupuk bunga dari berbagai merek. Untuk memperolehnya saya menggunakan proses transaksi menggunakan barter dengan produsen kerupuk jenis lainnya, seperti saya menjual kerupuk pelompong kepada perusahaan kerupuk uyel kemudian saya akan mendapat hasil barteran berupa kerupuk uyel untuk saya jual kembali ditoko saya."[93]

UD. KKK untuk dapat mempertahankan usahanya menjadi produsen kerupuk pelompong mentah satu-satunya di Kabupaten Tulungagung sampai saat ini tidaklah mudah. Tentunya perusahaan ini menggunakan cara supaya usahanya untuk mencapai tujuan tersebut dapat bertahan dalam jangka panjang, salah

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

satunya supaya produknya dapat tetap dipercaya dan dinikmati oleh para konsumen dengan menggunakan manajemen dalam mutu produk.

Berdasarkan hasil wawancara dilapangan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung tentang implementasi manajemen mutu produk dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di Tulungagung didapatkan keterangan dari pemilik UD. KKK, beliau mengatakan:

> "Manajemen yang ada diperusahaan ini semuanya yang mengatur dan menjalankan saya sendiri, saya tidak menganut manajemen dari siapapun. Manajemen dalam mutu produk pada perusahaan ini saya mengutamakan untuk jaga mutu yaitu dari bahan baku harus diperhatikan, harus yang berkualitas dan baik, kemudian dalam pengemasannya saya juga menyesuaikan dengan standar yang telah saya tetapkan."[94]

Pernyataan yang serupa juga diungkapkan oleh narasumber kedua yaitu karyawan UD. KKK, beliau mengatakan:

> "Manajemen dalam mutu produk pada perusahaan ini yaitu dengan jaga mutu atau kualitasnya harus dijaga, dari produksinya bahan jangan sampai jelek dipilih yang baik-baik."[95]

Sehingga manajemen yang dilakukan oleh UD. KKK melalui mutu produk yaitu dengan tetap menjaga kualitasnya dari segi bahan-bahan pembuatnya harus dipilih yang baik, pengemasannya rapi dan sesuai standar pengemasan yang ditentukan oleh perusahaan ini, kemudian dalam kemasannya dicantumkan komposisi bahan pembuatnya dan nomor P-IRT sehingga konsumen dapat mengetahui bahwa produk kerupuk pelompong mentah yang dijual tersebut selain memiliki mutu yang bagus juga baik untuk dikonsumsi. Seperti yang telah dijelaskan oleh pemilik UD. KKK:

---

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

[95] Hasil wawancara dengan Kusno, karyawan UD. KKK Tulungagung, tanggal 13 Februari 2018, pukul 12.00 WIB.

> "Dalam kemasannya saya juga menyertakan komposisi agar pembeli saya mengetahui bahan-bahan apa saja yang saya gunakan supaya pembeli tidak curiga misalnya bahan yang saya gunakan berbahaya, sehingga dengan saya cantumkan komposisinya kan pembeli akan tau kalau produk saya bahannya aman dan saya menggunakan nomor P-IRT diproduk saya supaya konsumen tau bahwa produk saya layak dan baik untuk dikonsumsi"[96]

UD. KKK ini juga memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi mutu produk supaya kualitas produk kerupuk pelompong mentah tetap bertahan untuk jangka panjang, yaitu: mutu dan bentuk (desain) produk, mutu dan bahan baku yang digunakan, mutu dan proses produksi, cara pengangkutan dan pembungkusan (*Transportation and Packaging*), dan pengaruh perkembangan teknologi dan cara pelayanan. Seperti yang telah diungkapkan oleh pemilik dan karyawan UD. KKK:

> "Sebenarnya untuk bentuk standar seperti bentuk kerupuk pelompong pada umumnya lonjong memanjang tetapi yang saya jual terdapat dua jenis ukuran panjang (7cm) dan pendek (3-5cm), supaya terlihat berkualitas perusahaan kami menambahkan berbagai macam warna dan rasa yaitu rasa bawang dan manis untuk menarik perhatian konsumen tentunya dengan pewarna yang aman digunakan untuk makanan dan aman juga untuk dikonsumsi."[97]

Hal serupa juga diungkapkan oleh bapak Kusno salah satu karyawan UD. KKK:

> "Untuk kerupuk pelompong pada perusahaan ini bentuknya standar seperti bentuk kerupuk pelompong pada umumnya yaitu lonjong memanjang dengan dua jenis ukuran panjang (7cm) dan pendek (3-5cm) dengan berbagai macam warna dan rasa"[98]

---

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

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

[98] Hasil wawancara dengan Kusno, karyawan UD. KKK Tulungagung, tanggal 13 Februari 2018, pukul 12.00 WIB.

Dari segi mutu bahan baku yang digunakan , UD. KKK memperhatikan mutunya dengan memilih bahan baku yang benar-benar berkualitas baik dan aman untuk dikonsumsi. Seperti yang telah diungkapkan oleh pemlik UD. KKK:

> "Untuk mutu bahan baku yang digunakan pada perusahaan ini saya mengutamakan untuk jaga mutu bahan baku yaitu dari bahan baku harus diperhatikan, harus yang benar-benar berkualitas dan baik sehingga konsumen akan tau bahwa bahan yang kami pakai benar-benar berkualitas dan aman untuk dikonsumsi."[99]

Sama halnya yang diungkapkan oleh bapak Kusno salah satu karyawan UD. KKK:

> "Perusahaan ini untuk mutu bahan baku yang digunakan dengan jaga mutu atau kualitas harus dijaga bahan-bahannya dipilih yang berkualitas dan baik, jangan sampai untuk produksi bahan-bahannya jelek, dan bahannya harus aman untuk dikonsumsi."[100]

Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu produk selanjutnya yang diperhatikan adalah mutu dan proses produksi. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UD. KKK bahwa terdapat permasalahan yang terjadi pada UD. KKK yaitu kurangnya fasilitas pendukung dalam proses produksi seperti cuaca yang tidak menentu pada musim hujan atau mendung yang sangat mempengaruhi proses pengeringan kerupuk pelompong mentah, dan tenaga listrik sehingga menjadikan aktivitas produksi belum sepenuhnya maksimal. Seperti yang diungkapkan oleh pemilik UD. KKK:

> "Permasalahan dalam proses produksi di UD. KKK yaitu kurangnya fasilitas pendukung karena cuaca yang tidak menentu pada saat mendung dan musim hujan, serta tenaga listrik yang tiba-tiba mengalami pemadaman pada saat proses produksi. Untuk menghadapi permasalahan tersebut, pihak kami selalu memaksimalkan proses produksi supaya kualitas dari produk

---

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

[100] Hasil wawancara dengan Kusno, karyawan UD. KKK Tulungagung, tanggal 13 Februari 2018, pukul 12.00 WIB.

> tetap terjaga mutunya dengan baik, ketika musim hujan perusahaan kami untuk proses pengeringannya menggunakan oven, hal tersebut tidak akan mempengaruhi produk yang dihasilkan karena hasilnya tetap sama berkhualitas dengan yang menggunakan pengeringan sinar matahari langsung, dan untuk listrik yang tiba-tiba padam kami biasanya menghentikan proses produksi sebelum ada pemadaman listrik karena sebelumnya pasti ada edaran dari PLN mengenai pemadaman yang akan dilakukan untuk mengurangi terjadinya kerugian."[101]

Dari segi pengangkutan dan pembungkusan (*Transportation and Packaging*) UD. KKK melakukan pembungkusan pada kerupuk pelompong mentah sesuai dengan standar kemasan kerupuk mentah yaitu plastik 5 Kg dengan mencantumkan komposisi dan nomor P-IRT pada kemasannya. Untuk pengangkutan langsung dikirim ketoko, sedangkan kalau dikirim keprodusen lain menggunakan mobil pickup atau mobil kol diesel. Seperti yang diungkapkan oleh pemilik UD. KKK:

> "Pembungkusannya kami menggunakan sesuai standar kemasan krupuk mentah yaitu dengan plastik ukuran 5Kg serta saya juga memperhatikan kemasannya supaya tidak rusak dan tetap berkualitas. Kemudian pada kemasannya saya juga menambahkan komposisi bahan dan nomor P-IRT. Biasanya kalau ada pesanan pengiriman saya mengirim produknya dengan menggunakan mobil pickup atau mobil kol diesel dan juga produk saya langsung saya jual ketoko saya sendiri."[102]

Hal yang hampir sama juga dijelaskan oleh bapak Kusno salah satu karyawan UD. KKK:

> "Kalau pembungkusannya perusahaan ini menggunakan sesuai standar kemasan krupuk mentah yaitu dengan plastik ukuran 5Kg dan pada kemasannya juga dicantumkan komposisi bahan-bahan pembuatnya."[103]

---

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

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

[103] Hasil wawancara dengan Kusno, karyawan UD. KKK Tulungagung, tanggal 13 Februari 2018, pukul 12.00 WIB.

Berikut ini juga dipaparkan oleh konsumen UD. KKK terkait dengan manajemen mutu produk yang dilakukan oleh UD. KKK:

> "Manajemen mutu produk pada UD. KKK menurut saya sudah diperhatikan dengan baik mbak, seperti produknya memang jelas bagus kualitasnya, bahan-bahan pembuatnya juga berkualitas baik ,bisa dibuktikan ketika saya goreng kerupuknya bisa mengembang atau mekar terus enak juga. Kemudian pada kemasannya juga terdapat komposisi bahan pembuatnya jadi saya bisa tau bahan apa saja yang digunakan dan juga aman dikonsumsi bahan-bahannya."[104]

Dari hasil wawancara pada penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa UD. KKK melakukan manajemen mutu produk sudah baik dengan menjaga kualitas produk kerupuk pelompong mentah dan kerupuk mentah dari produsen lain dari bahan pembuatnya yang baik dan berkualitas, kemasannya yang sesuai dengan standar kemasan kerupuk mentah yaitu 5kg dengan dicantumkan komposisi bahan dan nomor P-IRT.

Hal tersebut yang telah dijelaskan berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi mutu produk, sehingga dapat dikatakan bahwa UD. KKK sudah memperhatikan faktor-faktor tersebut yang diterapkan pada manajemen mutu produk yaitu dari bahan-bahan pembuatnya harus yang berkualitas dan baik, proses pembuatannya yang baik dan sesuai aturan dari pemerintah meskipun ada permasalahan yang terjadi tetapi mampu untuk ditangani dengan baik oleh perusahaan, bentuk produknya seperti bentuk kerupuk pelompong mentah supaya lebih menarik bentuknya dibagi menjadi dua jenis ukuran panjang (7cm) dan pendek (3-5cm) dengan menambahkan berbagai macam warna dan rasa untuk menarik minat konsumen, dan pada kemasannya sesuai standar dengan

---

[104] Hasil wawancara dengan Jiah, konsumen UD. KKK Tulungagung, tanggal 2 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

menambahkan komposisi bahan dan nomor P-IRT sehingga konsumen dapat percaya bahwa produk kerupuk pelompong mentah tersebut benar-benar aman untuk dikonsumsi.

Dalam setiap usaha tujuan akhirnya adalah untuk mencari keuntungan atau hasil dari penjualan atau volume penjualan. Jika usaha tersebut berkembang maka tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan volume penjualan. Untuk menghasilkan volume penjualan maka perlu adanya penetapan harga yang sesuai dengan harga pasar yang dapat menarik minat konsumen untuk membeli dan tidak memberatkan. Sebagaimana pernyataan yang dijelaskan oleh pemilik UD. KKK:

> "Harga yang perusahaan kami tetapkan untuk kerupuk pelompong mentah berkisar antara Rp.53.000 sampai Rp.55.000 perbal tergantung ukuran panjang kerupuk dan rasanya. Untuk rasa bawang ukuran panjang (7cm) dan pendek (5cm) dihargai Rp.55.000 perbal,rasa manis ukuran panjang (7cm) dan pendek (3cm) dihargai Rp.53.000 perbal. Sedangkan untuk kerupuk mentah lainnya rata-rata harganya RP.45.000 perbal. Untuk menetapkan harga tersebut saya menyesuaikan dengan harga pasar supaya tidak memberatkan konsumen".[105]

Pernyataan hampir sama juga dijelaskan oleh karyawan UD. KKK:

> "Harga yang ditetapkan untuk kerupuk pelompong mentah berkisar antara Rp.53.000 sampai Rp.55.000 perbal tergantung ukuran panjang kerupuk dan rasanya. Untuk rasa bawang ukuran panjang (7cm) dan pendek (5cm) dihargai Rp.55.000 perbal,rasa manis ukuran panjang (7cm) dan pendek (3cm) dihargai Rp.53.000 perbal. Sedangkan untuk kerupuk mentah lainnya seperti kerupuk udang, kerupuk tempe, kerupuk uyel dan kerupuk bunga rata-rata harganya RP.45.000 perbal".[106]

Salah satu konsumen UD. KKK juga memberikan penjelasan:

> "Saya membeli kerupuk pelompong mentah diperusahaan tersebut dengan harga RP.55.000 per5kg yang rasa bawang ukuran pendek. Harga tersebut menurut saya lebih murah dibandingkan dengan ditoko-toko lainnya karena

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

[106] Hasil wawancara dengan Kusno, karyawan UD. KKK Tulungagung, tanggal 13 Februari 2018, pukul 12.00 WIB.

> kan diproduksi sendiri dipabriknya jadi tidak memberatkan bagi konsumen".[107]

Sehubungan dengan penetapan harga tersebut selain supaya tidak memberatkan konsumen dengan harga yang disesuaikan harga pasar juga agar dalam setiap usaha memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kegiatan penjualan sebagaimana dapat menjadi syarat untuk meningkatkan volume penjualan. Hal ini juga diperhatikan oleh UD. KKK. Perusahaan ini memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kegiatan penjualan seperti kondisi dan kemampuan penjual, kondisi pasar, modal dan kondisi organisasi perusahaan. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh pemilik UD. KKK:

> "Faktor-faktor yang kami perhatikan pada perusahaan ini salah satunya faktor kondisi dan kemampuan penjual yaitu saya sebaik dan sebisa mungkin menjelaskan dan menawarkan produk yang saya jual sehingga konsumen akan merasa tertarik, serta sebisa mungkin konsumen pulang dengan membawa setidaknya satu produk dari perusahaan ini jangan sampai pulang tidak membawa apa-apa. Misalnya barang yang mereka cari tidak ada maka saya akan menawarkan produk lainnya yang tidak kalah berkualitas sehingga konsumen jadi tertarik untuk membeli dan pulang tidak dengan tangan hampa. Untuk harga selain kerupuk pelompong mentah rata-rata sama yaitu berkisar perballnya 45.000 rupiah kalau untuk kerupuk pelompong mentah berkisar antara 53.000 rupiah sampai 55.000 rupiah, biasanya kalau konsumen membeli banyak produk meminta ada potongan harga, itu langsung saya beri potongan."[108]

Faktor kondisi pasar dan modal juga diperhatikan oleh UD. KKK. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh pemilik UD. KKK:

> "Kondisi pasar pada perusahaan ini bermacam-macam mbak, tergantung kebutuhan konsumennya. Ada dari kalangan penggoreng jadi dia membeli produk dari perusahaan ini kemudian dia produksi seperti digoreng kemudian dia jual kembali di pasar-pasar dalam bentuk sudah siap dikonsumsi, nah dari kalangan penggoreng itu kan biasanya konsumen pada

---

[107] Hasil wawancara dengan Jiah, konsumen UD. KKK Tulungagung, tanggal 2 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

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

> nanya kok enak kerupuknya beli dimana, dengan itu mereka memberi tau kepada konsumen tersebut yang belum tau bahwa produk dari saya jadi konsumen pada tertarik membeli langsung keperusahaan saya, jadinya kan mereka juga membantu mempromosikan produk dari perusahaan saya. Ada juga yang membeli tetapi untuk dikonsumsi sendiri, ada yang dijual kembali tetapi tidak dirubah bentuknya. Kemudian saya juga menggunakan sistem barter, saya menggunakan produk kerupuk pelompong hasil produksi perusahaan saya untuk barter dengan produsen lain yang menjual misalnya kerupuk udang, kerupuk uyel atau kerupuk tempe kemudian produk barterannya saya jual kembali diperusahaan saya. Barteran saya bisa dari sidoarjo, banyuwangi dan jember."[109]

Sehingga untuk faktor kondisi pasar pada UD. KKK bermacam-macam seperti konsumen biasa untuk dikonsumsi pribadi, konsumen sekaligus penjual yang menjual kembali dengan mengubah bentuk menjadi siap konsumsi, dan penjual yang menjual kembali tanpa mengubah bentuk. Untuk modal tidak mengeluarkan banyak biaya karena dibantu oleh penjual yang bisa disebut penggoreng yang menjual produknya dipasar untuk mempromosikan produk pada perusahaan ini. Hal ini juga diperjelas oleh pernyataan salah satu konsumen UD. KKK:

> "Saya taunya produk UD. KKK dari teman-teman saya penjual kerupuk dipasar. Pertama kan saya membeli kerupuk dari teman saya setelah saya konsumsi kok enak rasanya kemudian saya tanya ini belinya dimana kemudian dijelaskan belinya di UD. KKK lalu semenjak saat itu saya berlangganan membeli disitu dan menjadi kenal sama pemiliknya."[110]

Sedangkan untuk faktor kondisi perusahaan untuk masalah penjualan dan hasil penjualan yang diperoleh diatur dan dikelola sendiri oleh pemilik UD. KKK tanpa menggunakan jasa akuntan untuk melakukan penghitungan. Sebagaimana yang telah dijelaskan pemilik UD. KKK:

---

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

[110] Hasil wawancara dengan Jiah, konsumen UD. KKK Tulungagung, tanggal 2 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

> "Untuk penjualan yang mengatur ya saya sendiri mbak, jadi yang mengetahui keluar masuk barang kemudian hasil penjualannya ya saya sendiri. Saya tidak mau menggunakan jasa akuntan karena terlalu repot dan memakan biaya juga. Jadi dalam penghitungan saya tidak ada perincian yang detail, hanya ada stok barang masuk berapa kemudian keluar berapa. Pokoknya bisa balik modal begitu mbak."[111]

Pernyataan juga hampir sama yang dijelaskan oleh salah satu karyawan UD. KKK:

> "Diperusahaan ini tidak ada penghitungan yang detail mbak, hanya ada perhitungan stok masuk barang sama keluarnya. Dan semuanya dilakukan sendiri oleh pemilik perusahaan ini. Saya disini hanya membantu mendata barang yang keluar saja, selebihnya pemilik yang tau."[112]

2. Implementasi pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di Tulungagung

Pelayanan merupakan suatu proses yang dilakukan oleh seseorang untuk memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan dari individu atau sekelompok orang. Puas tidaknya seseorang dalam memenuhi kebutuhan tergantung kepada kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam kegiatan jual beli.

Sebagaimana dari hasil wawancara dengan ibu Kenny pemilik UD. KKK bahwa kepuasan merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut, namun disini terdapat permasalahan yang terjadi yaitu sulitnya membangun mood atau perasaan baik dan nyaman seorang konsumen ketika dihadapkan dengan keadaan harus mengantri lama ketika

---

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

[112] Hasil wawancara dengan Kusno, karyawan UD. KKK Tulungagung, tanggal 13 Februari 2018, pukul 12.00 WIB.

membayar sehingga menjadikan aktivitas pelayanan kepada konsumen belum sepenuhnya maksimal.

> "Permasalahan dalam pelayanan di UD. KKK biasanya sulitnya membangun perasaan atau mood baik dan nyaman konsumen ketika dalam keadaan harus mengantri lama untuk membayar, karena sifat dan perasaan setiap konsumen kan berbeda-beda misal ada yang penyabar, cerewet, pemarah atau suka teriak-teriak. Untuk menghadapi permasalahan tersebut, pihak perusahaan kami selalu berusaha memaksimalkan pelayanan kami, dengan selalu bersikap sopan santun, menyampaikan keadaan yang terjadi atau apa yang dipertanyakan oleh konsumen dengan mudah dipahami dan tidak menyimpang, menjelaskan pada waktu yang tepat, dan bersikap ramah tamah jujur apa adanya. Sehingga dengan cara tersebut konsumen akan merasa nyaman dan moodnya kembali baik".[113]

Terdapat beberapa dimensi utama dalam analisis kualitas pelayanan yang harus diperhatikan, seperti *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (bukti fisik atau wujud). Sebagaimana dari hasil wawancara dengan ibu Kenny pemilik UD. KKK menyatakan bahwa :

> "Pelayanan dengan aspek keandalan pada perusahaan kami yaitu kami memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen serta memenuhi janji yang telah disepakati dengan konsumen".[114]

Hal yang sama juga diungkapkan oleh salah satu karyawan UD. KKK:

> "Pada perusahaan ini kami melayani para konsumen sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan supaya konsumen merasa puas. Kami dengan cepat dan ramah membantu para konsumen yang kebingungan maupun terjadi masalah dalam membeli produk diperusahaan ini. Dan tidak membeda-bedakan antara konsumen satu dengan lainnya supaya tidak mengecewakan".[115]

---

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

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

[115] Hasil wawancara dengan Kusno, karyawan UD. KKK Tulungagung, tanggal 13 Februari 2018, pukul 12.00 WIB.

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh salah satu konsumen UD. KKK:

> "UD. KKK dalam memberikan pelayanan sangat baik dan tidak mengecewakan. Saya dilayani dengan cepat ,apabila saya mengalami kendala karyawannya siap membantu menjelaskan dengan ramah".[116]

Aspek pelayanan secara daya tanggap yang dilakukan oleh UD. KKK seperti yang diungkapkan oleh pemilik UD. KKK:

> "Kami melayani konsumen dengan cepat , tepat dan apabila ada kendala atau kebingugan saya dan karyawan saya menjelaskan kepada konsumen itu dengan baik dan ramah. Untuk pengiriman produk kepada konsumen kami mengirimnya sesuai permintaan konsumen dan kami mengusahakan supaya tepat pada waktu yang dijadwalkan supaya konsumen tidak kecewa, seperti jadwalnya pengiriman besok maka kami juga akan mengirimnya besok. Jika ada komplain kalau barang tidak kunjung datang karena ada suatu kendala maka kami akan menjelaskan apa yang terjadi tersebut serta segera mengirimnya dengan cepat".[117]

Salah satu konsumen UD. KKK juga menjelaskan:

> "Pelayanan UD. KKK ini sangat baik, mereka selalu cepat, sigap dan ramah dalam melayani. Saya dulu waktu membeli pernah bingung memilik produknya yang bagus apa karena banyak macamnya kemudian karyawannya dengan cepat dan ramah menjelaskan kepada saya apa yang seharusnya saya beli jadi saya tidak kebingungan lagi, pas membayar kan antri ada pembeli yang tidak sabar selalu ngomel ngomel begitu mbak tapi karyawan sama pemiliknya tetap sabar dan ramah melayani".[118]

Untuk aspek pelayanan secara daya tanggap yang telah dijelaskan tersebut, UD. KKK melakukan pelayanan dengan kesigapan dan ketepatan dalam melayani konsumen secara baik. Sedangkan dari segi *assurance* (jaminan) UD. KKK ini

---

[116] Hasil wawancara dengan Jiah, konsumen UD. KKK Tulungagung, tanggal 2 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

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

[118] Hasil wawancara dengan Jiah, konsumen UD. KKK Tulungagung, tanggal 2 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

menerapkan jaminan pelayanan yang baik, ramah tamah dan sopan kepada konsumen, seperti yang telah diungkapkan oleh salah satu karyawan UD. KKK:

> "Pelayanan yang kami berikan kepada konsumen yaitu dengan selalu bersikap baik, ramah tamah, sopan dan selalu bertanya apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Karena harapan kami konsumen merasa puas dan tidak dikecewakan".[119]

Empati yang dilakukan oleh UD. KKK yaitu seperti yang diungkapkan oleh pemilik UD. KKK:

> "Kami selalu melakukan komunikasi dengan baik untuk mengetahui apa keinginan dan kebutuhan dari konsumen dengan membantu setiap kendala dan kesulitan yang dialami oleh konsumen dan dengan sigap memenuhi apa yang dibutuhkan konsumen tersebut. Selain itu kami tidak ingin konsumen pulang dengan tangan hampa jadi apabila barang yang dicari konsumen misal tidak ada maka kami akan mengarahkan konsumen kepada produk lain atau serupa sehingga konsumen tertarik membeli dan pulang dengan membawa produk dari perusahaan ini sehingga konsumen akan merasa nyaman apabila kembali membeli produk disini".[120]

Pernyataan yang hampir sama juga dijelaskan oleh konsumen UD. KKK:

> "Pelayanan yang saya terima dari UD. KKK baik. Karyawan-karyawannya yang melayani menurut saya selalu bersikap ramah tamah, sabar dan sopan. Juga karyawannya cepat dalam melayani dan apabila ada pembeli yang kesulitan atau kebingungan mereka selalu membantu".[121]

Aspek bukti fisik juga dilakukan oleh UD. KKK dalam melayani para konsumennya, seperti yang diungkapkan oleh pemilik UD. KKK:

> "Pelayanannya pada perusahaan kami memiliki tempat parkir yang luas serta aman sehingga konsumen akan merasa nyaman, kemudian kebersihan ditoko juga saya jaga supaya tetap terlihat bersih setiap buka toko karyawan saya selalu membersihkan terlebih dahulu dan produk-produk krupuk

---

[119] Hasil wawancara dengan Kusno, karyawan UD. KKK Tulungagung, tanggal 13 Februari 2018, pukul 12.00 WIB.

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

[121] Hasil wawancara dengan Jiah, konsumen UD. KKK Tulungagung, tanggal 2 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

mentahnya kami susun dengan rapi supaya konsumen nyaman untuk memilih-milih dan melihatnya".[122]

Pernyataan yang hampir sama juga diungkapkan oleh konsumen UD. KKK:

"Saat saya di UD. KKK saya merasa nyaman karena mereka menyediakan tempat parkir yang luas dan nyaman, tempatnya bersih, apabila lama mengantri juga disediakan kursi untuk duduk supaya tidak kelelahan, serta produk-produknya ditata rapi sehingga saya mudah untuk memilihnya".[123]

Dari penjelasan wawancara tersebut. Dapat disimpulkan bahwa aspek kulaitas pelayanan yang terdiri dari *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (bukti fisik atau wujud) dilakukan dengan baik oleh UD. KKK Tulungagung. Perusahaan ini selalu memberikan pelayanan yang baik, ramah-tamah, sopan dan cepat atau sigap kepada konsumennya sehingga konsumen merasa puas dan tidak mengecewakan.

3. Pandangan ekonomi syariah tentang manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di Tulungagung

Manajemen merupakan suatu hal terpenting yang dapat mempengaruhi aspek kehidupan manusia yang dapat berfungsi untuk mengurangi hambatan-hambatan dalam mencapai tujuan, sehingga dengan adanya manajemen dapat membantu mengatur pekerjaan manusia sehari-hari. Sebagai umat muslim dalam melakukan bisnis harus sesuai dengan syariah islam supaya tidak merugikan satu sama lain. Bisnis yang sesuai syariah membutuhkan adanya manajemen syariah untuk

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

[123] Hasil wawancara dengan Jiah, konsumen UD. KKK Tulungagung, tanggal 2 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

mengatur semua kegiatannya supaya tidak menyimpang syariah islam. Adanya manajemen dalam islam ini diperlukan untuk mengatur dan mengelola segala sumber daya yang ada agar mencapai tujuan dari penerapan nilai-nilai islam secara baik dan bermanfaat.

Manajemen syariah dapat terlaksana apabila dalam suatu usaha atau organisasi melakukannya sesuai prinsip-prinsip syariah dan menjauhi dari praktik-praktik yang terlarang dalam bisnis islam yaitu, menjauhi riba, perjudian (*maisir*), dan ketidakjelasan (*gharar*). Seperti halnya UD. Kerajinan Kerupuk Kenny Tulungagung. Dalam melaksanakan kegiatan usahanya tetap berpegang teguh pada ajaran islam. Sehingga segala bentuk kegiatan yang dilarang dan menyimpang ajaran islam dijauhi. Seperti yang dijelaskan oleh pemilik UD. KKK:

> "Usaha yang saya jalankan dengan semua karyawan-karyawan saya ini tidak pernah menyimpang maupun melanggar dari aturan agama islam. Saya tidak pernah menggunakan praktik-praktik yang melanggar islam seperti riba, judi dan ketidakjelasan. Keuntungan yang saya ambil sesuai dengan standarnya tidak melebih-lebihkan. Produk yang saya jual juga sudah jelas bentuk, ukuran, rasa, komposisi dan saya tidak menutup-nutupinya. Karena saya tau kalau usaha dijalankan dijalan yang tidak benar maka hasilnya tidak membawa berkah".[124]

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, bahwa untuk dapat mempertahankan produk dari para pesaing-pesaing perusahaan lainnya, UD. KKK menerapkan salah satu cara dengan manajemen kualitas produk sebagaimana yang telah dilakukan oleh perusahaan lainnya untuk mempertahankan produk. Dalam melaksanakan manajemen kualitas produk UD.

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

KKK diatur sendiri oleh pemiliknya dengan jujur, apa adanya dan tidak pernah melakukan manipulasi. Apabila ada kekurangan maupun kelebihan disampaikan kepada konsumen tanpa ada rasa keberatan dan dengan apa adanya. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan oleh pemilik UD. KKK:

> "Manajemen dalam kualitas produk pada perusahaan ini saya atur sendiri dengan jujur dan apa adanya. Kualitas produk pada produk saya sudah jelas-jelas baik dan ada buktinya dari para pelanggan saya yaitu para penggoreng karena dari situlah konsumen lain tau kualitas produk saya. Komposisinya juga sudah tertera dikemasan dengan jelas dan benar-benar menggunakan bahan yang berkualitas baik diperusahaan ini".[125]

Pernyataan yang hampir sama dijelaskan oleh salah satu konsumen UD. KKK:

> "Kualitas produknya baik dan bagus, saya sudah membuktikan produknya kalau digoreng mengembang, rasanya enak, renyah dan terdapat berbagai macam rasa. Awalnya saya tahu kalau produk perusahaan tersebut bagus dari teman-teman saya yang berjualan dipasar dan dari pemiliknya juga saya diberitau kemudian karena dianjurkan oleh teman-teman dan pemilik perusahaan akhirnya saya membeli".[126]

Adapun pelayanan yang diberikan oleh pemilik usaha adalah selalu bersikap baik, ramah tamah, sopan, dan sigap kepada setiap pembeli supaya memberikan rasa kepuasan. Serta tidak pernah menyimpang dari ajaran islam seperti membeda-bedakan konsumen satu dengan lainnya, karena bagi pemilik perusahaan ini semua konsumen adalah sama sehingga pelayanan yang diberikan juga harus sama. Selain itu, UD. KKK dalam memberikan pelayanan menerapkan nilai-nilai ajaran islam seperti shiddiq (kejujuran), fathanah (profesionalisme),

---

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

[126] Hasil wawancara dengan Jiah, konsumen UD. KKK Tulungagung, tanggal 2 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

amanah (terpercaya), dan tabligh (komunikatif). Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh pemilik UD. KKK:

> "Pelayanan yang kami berikan baik, ramah, sopan kepada setiap konsumen dan selalu sigap membantu menjelaskan apabila ada konsumen yang kesulitan meskipun sifat konsumen itu berbeda-beda, ada yang sabar, ada juga yang tidak seperti cerewet, meskipun begitu bagi saya konsumen adalah seorang raja jadi saya tidak membeda-bedakan antara konsumen satu dengan lainnya, semua dilayanani sama dengan ramah dan baik. Dan kami dalam memberikan pelayanan tidak lupa selalu berpegang teguh pada ajaran Islam, kami melayani dengan jujur yaitu kami melayani produk sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen karena barang sudah tersedia ditoko jadi konsumen tinggal memilih kemudian harganya juga kami sesuaikan dengan harga pasar. Kami juga menerapkan prinsip amanah (terpercaya) dalam melayani konsumen dengan tanggung jawab dan terbuka dalam melayani serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Kami juga selalu bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dengan selalu memenuhi berbagai kebutuhan konsumen, dan bersikap komunikatif dengan selalu menjaga komunikasi baik dengan konsumen. Misalnya, apabila produk yang konsumen inginkan tidak ada atau dalam keadaan habis maka kami akan menyarankan untuk membeli produk lain atau produk yang sama dengan merek berbeda tetapi kualitasnya tidak kalah bagus sehingga konsumen dari toko kami pulang tidak dengan tangan hampa".[127]

Pernyataan yang hampir sama juga dijelaskan oleh salah satu karyawan UD. KKK:

> "Perusahaan ini selalu memberikan pelayanan baik kepada konsumen yaitu ramah-tamah, sopan, dan sigap melayani serta menjelaskan apabila ada konsumen yang kesulitan. Sesuai ajaran islam yaitu tidak membeda-bedakan antara konsumen satu dengan lainnya serta memperhatikan nilai-nilai ajaran islam seperti selalu bersikap jujur, profesional dalam melayani, terpercaya dan komunikatif dalam melayani konsumen dengan menjaga komunikasi baik dengan konsumen".[128]

Hal yang hampir sama juga dijelaskan oleh konsumen UD. KKK:

> "Pelayanannya baik, tidak mengecewakan, karyawan-karyawan dan pemiliknya ramah semua. Jika saya mengalami kesulitan dan kebingungan

---

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

[128] Hasil wawancara dengan Kusno, karyawan UD. KKK Tulungagung, tanggal 13 Februari 2018, pukul 12.00 WIB.

> mereka mau menjelaskan dan membantu dengan ramah dan sopan. Setiap hari raya UD. KKK selalu memberikan bonus".[129]

Disamping itu, dalam melakukan penjualan barang hasil produksinya pemilik perusahaan ini dalam menetapkan harga tidak memberatkan konsumen. Dalam artian, keuntungan yang diambil dari hasil penjualan tidak terlalu banyak, melainkan disesuaikan dengan harga pasar. Karena hal tersebut menurut pemilik perusahaan merupakan sesuatu yang paling utama dan penting untuk tetap dilakukan oleh pengusaha dalam mempertahankan keberlangsungan kegiatan usahanya.

Menurut pendapat dari pemilik perusahaan tersebut bahwa apabila seorang pengusaha menetapkan harga melebihi harga yang ada di pasar dan mengambil keuntungan yang berlebihan maka konsumen yang akan membeli akan lari dan memilih tempat lain yang harganya lebih terjangkau dan sesuai harga pasar. Selain itu, hal tersebut merupakan kegiatan yang dilarang oleh islam karena itu termasuk kedalam perbuatan yang namanya riba yang diperoleh dari pengambilan keuntungan yang selebih-lebihnya melebihi standar harga dipasaran dan tanpa adanya kesepakatan kedua belah pihak. Sebagaimana yang dijelaskan oleh pemilik UD. KKK:

> "Dalam menetapkan harga pada penjualan produk perusahaan ini saya sesuaikan dengan harga bahan-bahan pembuatnya, tenaga, dan juga harus menyesuaikan harga yang ada dipasaran. Untuk pengemasannya ukuran plastik perpack atau perbal berisi 5kg. Harga untuk kerupuk pelompong berkisar Rp.53.000 sampai Rp.55.000 perbal tergantung dari ukuran kerupuk dan rasa. Untuk kerupuk lainnya seperti kerupuk ketela, kerupuk tempe, kerupuk udang, kerupung uyel harganya Rp.45.000 perbal. Para konsumen biasanya membelinya perbal, setiap pembelian saya memberikan

[129] Hasil wawancara dengan Jiah, konsumen UD. KKK Tulungagung, tanggal 2 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

> nota rincian harga produk yang dibeli dan berapa harga yang harus dibayarkan. Jadi intinya saya dalam melakukan kegiatan jual beli selalu berusaha untuk menjauhi hal-hal yang dilarang oleh islam dengan selalu bersikap jujur apa adanya dalam menetapkan harga dan saya tidak mengambil keuntungan yang terlalu banyak bahkan terkadang saya sering memberi diskon kepada konsumen saya".[130]

Pernyataan yang juga hampir sama dijelaskan oleh salah satu konsumen UD. KKK:

> "Saya pertama membeli kerupuk pada UD. KKK sebanyak 1 bal kerpuk pelompong seharga Rp.55.000 karena saya ingin mencoba, pada saat saya membayar saya diberi nota rincian harga kerupuk yang saya beli dan harga yang harus saya bayarkan. Kemudian saya kembali membeli kerupuk lagi karena yang saya beli dalam jumlah banyak mereka memberikan diskon pada harganya. Saat menjelang idul fitri mereka selalu memberikan bonus kepada konsumennya termasuk saya".[131]

Berkembangnya dan tetap berdirinya suatu usaha tidak jauh dari yang namanya sifat kerja keras, ulet dan amal ibadah yang dilakukan oleh pengusaha tersebut. Sama halnya dengan pemilik UD. KKK yang selalu melakukan amal ibadah rutin pada setiap tahunnya dengan berzakat dibulan ramadhan pada semua masjid dan mushola sekitar perusahaan, bersedekah ke mushola sekitar perusahaan, memberikan bonus menjelang hari raya idul fitri kepada karyawan-karyawan supaya kesejahteraan antar karyawan tetap terjaga. Sebagaimana dijelaskan oleh pemilik UD. KKK:

> "Saya setiap bulan ramadhan selalu berzakat dimushola-mushola sekitar perusahaan ini dan apabila saya memiliki uang berlebih juga saya sedekahkan di mushola sekitar sini. Hal tersebut yang menjadikan usaha saya ini tetap berdiri, karena saya senang melakukan amal ibadah yang baik. Saya juga tidak lupa mensejahterakan karyawan saya dengan memberikan

---

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

[131] Hasil wawancara dengan Jiah, konsumen UD. KKK Tulungagung, tanggal 2 Maret 2018, pukul 09.00 WIB.

bonus menjelang hari raya idul fitri supaya tali silaturahmi antar karyawan dan pemilik tetap terjaga".[132]

Dari sinilah dapat dikatakan dan disimpulkan bahwa kegiatan manajemen dalam mutu produk dan pelayanan yang dilakukan oleh UD. KKK sangat memegang teguh pada prinsip syariah dan selalu melakukan amal ibadah yang baik serta berusaha untuk menghidari suatu hal yang dilarang oleh islam dalam berwirausaha.

C. Analisis Data

1. Implementasi manajemen mutu produk dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di Tulungagung

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa UD. KKK merupakan usaha dagang yang memproduksi dan menjual kerupuk mentah yaitu kerupuk pelompong. Yang dimiliki oleh satu orang pemilik sehingga dalam usahanya dipantau oleh si pemilik itu sendiri. Perusahaan tersebut adalah satu-satunya perusahaan pengrajin kerupuk pelompong mentah dikabupaten Tulungagung dan penjual kerupuk mentah berbagai jenis, seperti kerupuk tempe, kerupuk udang, kerupuk uyel dan kerupuk bunga.

Dibuktikan dengan pernyataan salah satu informan yaitu pemilik UD. KKK yang menyatakan bahwa perusahaan ini merupakan satu-satunya pengrajin kerupuk pelompong mentah yang ada di kabupaten Tulungagung yang memproduksi dan menjual kerupuk pelompong mentah. Selain itu mereka juga

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

menjual kerupuk mentah jenis lain yaitu kerupuk tempe, kerupuk udang, kerupuk uyel dan kerupuk bunga yang diambil dari produsen lain dari berbagai daerah seperti sidoarjo, banyuwangi dan jember.

UD. KKK ini dalam mempertahankan usahanya menjadi produsen kerupuk pelompong mentah satu-satunya dikabupaten Tulungagung sampai saat ini tidak mudah. Banyak pesaing dari produsen-produsen kerupuk mentah lainnya diluar sana sehingga supaya dapat bersaing dan tetap bertahan dalam jangka panjang maka tentunya perusahaan ini mempunyai cara salah satunya yaitu supaya produknya dapat tetap dipercaya dan dinikmati oleh para konsumen dengan menggunakan manajemen dalam mutu produk.

Manajemen yang ada pada UD. KKK diatur sendiri oleh pemilik dan sekaligus dijalankan oleh pemilik dan karyawannya. Untuk mempertahankan kerupuk pelompong mentah agar tidak kalah saing dengan produk dari perusahaan lain maka perusahaan ini menerapkan manajemen pada mutu produk. Hal ini terbukti dari manajemen mutu produk yang dilakukan agar kualitas produk dapat berkembang yaitu seperti mengutamakan untuk menjaga mutu agar tetap baik dengan memperhatikan mutu bahan baku, bahan baku yang digunakan harus yang berkualitas dan baik dari segi tekstur bahan, rasa dan ukuran atau takaran bahan.

Kemudian dari segi pengemasannya UD. KKK selalu diperhatikan standar pengemasannya yaitu 5kg perkemasan. Selain itu, terus mengembangkan kualitas dari kemasan seperti tetap memperhatikan kerapian dari kemasan, mencantumkan komposisi bahan pembuatnya, dan nomor P-IRT supaya konsumen mengetahui

bahwa produk kerupuk pelompong mentah tersebut selain memiliki mutu yang bagus juga baik untuk dikonsumsi dan yang paling utama dapat menarik perhatian konsumen untuk terus membeli dengan adanya gambar pada kemasan yang unik dan terus dapat dikembangkan.

Untuk menjaga kualitas produk kerupuk pelompong mentah supaya tetap bertahan jangka panjang maka UD. KKK juga memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi mutu produk yaitu mutu dan bentuk (desain) produk, mutu dan bahan baku yang digunakan, mutu dan proses produksi, cara pengangkutan dan pembungkusan (*Transportation and Packaging*), dan pengaruh perkembangan teknologi dan cara pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu produk tersebut yaitu dari bahan-bahan pembuatnya yang berkualitas dan baik seperti bahan pewarna menggunakan khusus pewarna makanan yang disesuaikan dengan kadarnya. Sehingga apabila digoreng hasilnya akan bagus mengembang atau mekar dan renyah, kemudian bentuk produknya harus lebih menarik supaya dapat memenuhi kebutuhan konsumen seperti bentuk kerupuk pelompong mentah dibagi menjadi dua jenis ukuran panjang (7cm) dan pendek (3-5cm) dengan menambahkan berbagai macam warna dan rasa seperti rasa bawang dan manis untuk menarik minat konsumen.

Pada kemasannya selalu menjaga kemasannya supaya berkualitas dan dapat menarik minat konsumen dengan mencantumkan logo perusahaan, komposisi bahan dan nomor P-IRT sehingga konsumen dapat percaya bahwa produk kerupuk pelompong mentah tersebut benar-benar aman untuk dikonsumsi, dan

untuk proses produksi terdapat permasalahan yang menghambat kinerja dari perusahaan sehingga dalam menghadapi berbagai permasalahan perusahaan tersebut dengan cara menggunakan oven untuk proses pengeringan kerupuk mentah pada saat musim hujan dan sebelum pemadaman listrik secara tiba-tiba perusahaan menghentikan proses produksi untuk mengurangi adanya kerugian yang ditimbulkan agar kualitas dari produk yang dihasilkan tetap baik.

Sehingga manajemen dalam mutu produk pada UD. KKK sudah dilakukan secara baik dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi mutu produk yang telah dijelaskan di atas. Meskipun terdapat permasalahan dalam proses produksi namun hal tersebut tidak mempengaruhi dari produk yang dihasilkan karena produk tetap dipertahankan kualitasnya agar tetap baik supaya konsumen tidak merasa dirugikan, perusahaan tetap bertahan baik menghadapi pesaingnya dan volume penjualan yang dihasilkan meningkat.

Selain itu, dalam usahanya UD. KKK memiliki tujuan akhir yaitu mencari keuntungan atau volume penjualan. Apabila usaha tersebut dapat berkembang maka secara otomatis volume penjualan akan mengalami kenaikan. Untuk memperoleh volume penjualan maka perusahaan ini menetapkan harga yang sesuai dengan harga pasar supaya dapat menarik minat konsumen serta tidak memberatkan. Bahkan banyak konsumen yang mengatakan bahwa harga produk di UD. KKK termasuk lebih murah dibandingkan dengan toko-toko lainnya karena diproduksi sendiri.

Berkembangnya sebuah usaha selalu diikuti dengan meningkatnya volume penjualan. Begitu pula dengan UD. KKK yang usahanya terus berkembang dan

diikuti meningkatnya volume penjualan. Dalam usahanya yang terus berkembang tersebut perusahaan ini memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kegiatan penjualan untuk meningkatkan volume penjualan seperti kondisi dan kemampuan penjual, kondisi pasar, modal dan kondisi organisasi perusahaan. Seperti dengan cara pemilik dan karyawan menjelaskan dan menawarkan produk kepada konsumen dengan sebaik mungkin sehingga konsumen menjadi paham dan tertarik, kemudian dengan cara memperhatikan kebutuhan dari konsumen dengan melihat kondisi pasar seperti konsumen biasa untuk dikonsumsi pribadi, konsumen sekaligus penjual yang menjual kembali dengan mengubah bentuk menjadi siap konsumsi, dan penjual yang menjual kembali tanpa mengubah bentuk, dan dapat menggunakan cara melihat kondisi perusahaan melalui hasil penjualan yang diperoleh dan diatur oleh pemilik perusahaan sendiri sehingga dapat balik modal dan memperoleh keuntungan tanpa menggunakan proses akuntansi yang memakan biaya dan waktu.

2. Implementasi pelayanan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di Tulungagung

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan, dapat diketahui bahwa suatu pelayanan merupakan suatu proses yang dilakukan untuk memberikan kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen. Namun diketahui bahwa UD. KKK mengalami permasalahan dalam pelayanan sehingga dalam menghadapi permasalahan tersebut dengan cara selalu bersikap sopan santun, menyampaikan keadaan yang terjadi atau apa yang dipertanyakan oleh

konsumen dengan mudah dipahami dan tidak menyimpang, menjelaskan pada waktu yang tepat, dan bersikap ramah tamah jujur apa adanya. Sehingga dengan cara tersebut konsumen akan merasakan kepuasan, kenyaman dan moodnya kembali baik.

UD. KKK juga menetapkan berbagai aspek dalam pelayanan kepada konsumen agar mendapat meningkatkan volume penjualan produknya. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan pemilik UD. KKK bahwa, aspek keandalan dalam pelayanan UD. KKK tersebut yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen serta memenuhi janji yang telah disepakati dengan konsumen.

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu karyawan UD. KKK yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen supaya konsumen merasa puas, dengan cepat dan ramah membantu konsumen yang kebingungan atau mendapat masalah dalam membeli produk diperusahaan ini, dan tidak membedakan antara konsumen satu dengan lainnya. Salah satu konsumen perusahaan ini juga menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan baik dan tidak mengecewakan, kemudian pelayanannya juga cepat dan karyawan ramah dalam menjelaskan.

Aspek pelayanan secara daya tanggap yang dilakukan UD. KKK ini dilakukan dengan cepat, tepat dan sigap serta selalu bersikap ramah yang diutamakan. Tepat disini adalah dalam proses pengiriman produk kepada konsumen perusahaan ini selalu mengusahakan untuk dikirim tepat pada waktu yang telah ditetapkan oleh konsumen supaya konsumen tidak merasa kecewa.

Pelayanan dari segi jaminan (*assurance*) perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang baik, ramah tamah, dan sopan kepada konsumen pada situasi apapun agar konsumen merasa nyaman dan tidak mengecewakan. Sikap empati juga dilakukan perusahaan ini, yaitu dengan melakukan komunikasi yang baik untuk mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen. Kemudian dengan sigap membantu konsumen yang mengalami kesulitan atau kendala dalam memilih dan membeli produk dengan memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh konsumen sehingga kebutuhan dari konsumen tersebut dapat terpenuhi.

Aspek pelayanan dalam bukti fisik juga dilakukan oleh UD. KKK untuk memaksimalkan pelayanan kepada konsumen dengan memberikan fasilitas-fasilitas pendukung seperti tempat parkir yang luas, kondisi toko yang bersih dan kerapian dari penyusunan produk-produk dari perusahaan ini. Selain itu produk-produk yang dijual selalu ada bukti fisiknya atau nyata, dan selalu melakukan komunikasi kepada konsumen supaya mempermudah dalam melayani.

3. Manajemen mutu produk dan pelayanan yang diterapkan dalam meningkatkan volume penjualan kerupuk mentah pada UD. KKK di Tulungagung

Manajemen kualitas produk yang dilakukan UD. KKK untuk mempertahankan produknya yaitu diatur sendiri oleh pemiliknya dengan jujur, apa adanya dan tidak pernah melakukan manipulasi. Apabila ada kekurangan maupun kelebihan disampaikan kepada konsumen tanpa ada rasa keberatan dan

dengan apa adanya. Seperti dari kualitas produknya yang memang bagus yang dapat dilihat dari bahan pembuatnya yang juga memiliki kualitas yang baik dan sudah terbukti produknya berkualitas dari para penggoreng dipasar atau pelanggan tetapnya.

Kemudian bentuk produknya yang memiliki kualitas dari kerapiannya, macam warna dan rasa. Dapat juga dilihat dari kualitas kemasannya, dan kualitas proses produksinya. Sehingga dengan memperhatikan manajemen kualitas produk tersebut maka dari tahun ke tahun usaha tersebut akan mengalami perkembangan dan perubahan dari kualitas produk yang menjadi semakin baik dan berkualitas maka secara otomatis akan diikuti pula dengan kenaikan dari volume penjualan.

Pelayanan yang diberikan oleh pemilik usaha adalah selalu bersikap baik, ramah tamah, sopan, dan sigap kepada setiap pembeli supaya memberikan rasa kepuasan. Serta tidak pernah menyimpang dari ajaran islam seperti membeda-bedakan konsumen satu dengan lainnya, karena bagi pemilik perusahaan ini semua konsumen adalah sama sehingga pelayanan yang diberikan juga harus sama. Karena kenyamanan dalam setiap pelayanan merupakan kepuasan dari seorang konsumen dan kebahagiaan bagi perusahaan.

Penjualan barang hasil produksi UD. KKK dalam menetapkan harga tidak memberatkan konsumen. Dalam artian, keuntungan yang diambil dari hasil penjualan tidak terlalu banyak, melainkan disesuaikan dengan harga pasar. Karena hal tersebut menurut pemilik perusahaan merupakan sesuatu yang paling utama dan penting untuk tetap dilakukan oleh pengusaha dalam mempertahankan

keberlangsungan kegiatan usahanya sehingga kedepannya perusahaan tersebut dapat berkembang.

Pemilik UD. KKK berpendapat bahwa apabila seorang pengusaha menetapkan harga melebihi harga yang ada di pasar dan mengambil keuntungan yang berlebihan maka konsumen yang akan membeli akan lari dan memilih tempat lain yang harganya lebih terjangkau dan sesuai harga pasar. Selain itu, hal tersebut merupakan kegiatan yang dilarang oleh islam dan tidak dianjurkan dalam perekonomian islam karena itu termasuk kedalam perbuatan yang namanya riba yang diperoleh dari pengambilan keuntungan yang selebih-lebihnya melebihi standar harga dipasaran.

UD. KKK Tulungagung dalam kegiatan usahannya tetap berpegang teguh pada ajaran islam. Sehingga segala bentuk kegiatan yang dilarang dan menyimpang ajaran islam dijauhi. Hal ini dibuktikan dari informan yaitu pemilik UD. KKK yang menyatakan bahwa dalam usaha tersebut tidak menyimpang dan melanggar dari ajaran islam serta menghindari praktik-praktik yang dilarang seperti riba, judi, dan ketidakjelasan karena apabila usaha dijalankan dijalan yang tidak benar maka tidak akan membawa berkah. Sehingga dengan manajemen kualitas produk yang dijalankan dengan baik dan pelayanan yang baik maka akan menarik minat banyak konsumen sehingga akan membawa volume penjualan dari perusahaan tersebut meningkat.

Berkembang dan tetap berdirinya suatu usaha tidak jauh dari yang namanya sifat kerja keras, ulet dan amal ibadah yang dilakukan oleh pengusaha tersebut. Sama halnya dengan pemilik UD. KKK yang selalu melakukan amal ibadah rutin

pada setiap tahunnya dengan berzakat dibulan ramadhan pada semua masjid dan mushola sekitar perusahaan, bersedekah ke mushola sekitar perusahaan, dan memberikan bonus menjelang hari raya idul fitri kepada karyawan-karyawan supaya kesejahteraan antar karyawan tetap terjaga dan kegiatan usahanya membawa berkah.