

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dahlia Bordir Kudus

1. Sejarah Berdirinya Dahlia Bordir Kudus

Dahlia Bordir kudus berdiri pada tahun 1988 yang terletak di Desa Karang Malang Kecamatan Gebog Kabupaten Kudus. Usaha ini dikelola oleh bu Hj. Sa'adah dan suaminya. Pada awal berdirinya bu Sa'adah hanya dibantu oleh dua orang karyawan dan memiliki mesin bordir 2 buah dengan modal sendiri.¹

Awalnya bu Sa'adah berprofesi seorang guru sama seperti suaminya, namun beliau beralih menjadi seorang pebisnis. Lingkungan pun mendukungnya karena pada jaman dahulu setiap rumah di kawasan beliau tinggal, mempunyai mesin jahit atau mesin bordir walaupun hanya satu buah, dan keahlian beliau dalam bidang bordir sudah dimiliki sejak beliau masih kecil. Dengan modal awal tidak lebih dari Rp. 200.000,- beliau memulai usaha dengan membeli kain, benang dan alat-alat bordir lainnya. Beliau memberi nama usahanya "Dahlia Bordir" karena diambil dari penggalan nama beliau "Dah" yang berarti Sa'adah. Dan juga motif bordir identik dengan bunga-bunga, jadi beliau memilih namabunga dahlia. Dan beliau berinisiatif menggabungkan penggalan nama tersebut.²

Seiring berjalannya waktu, usaha bordir ini yang mulanya hanya sebuah industri kecil dengan dua orang karyawan kini menjadi sebuah industri yang mampu membantu masyarakat sekitar dalam mengurangi pengangguran. Awal berdirinya usaha bordir hingga saat ini masih bertempat di rumah ibu Sa'adah selaku pemilik usaha yaitu di Desa Karang Malang Kecamatan Gebog Kabupaten Kudus dengan alasan daerah tersebut yang strategis karena dekat dengan rumah penduduk dan

¹Hasil wawancara dengan Bu Hj. Sa'adah, selaku pemilik pada tanggal 27 Desember 2016.

²Hasil wawancara dengan Bu Hj. Sa'adah, selaku pemilik pada tanggal 3 Februari 2017.

sumber daya manusia. Rata-rata karyawannya adalah saudara dan tetangga sendiri yang memiliki keahlian dalam bidangnya.³

Dalam menjalankan usahanya sampai saat ini, Bordir Dahlia memperkerjakan lebih dari 70 orang karyawan yang merupakan saudara, tetangga dan warga setempat. Ada karyawan yang bekerja di lokasi usaha dan ada juga yang dibawa pulang untuk dikerjakan di rumah. Bordir yang dikerjakan ini adalah bordir yang berkualitas tinggi. Karena dikerjakan dengan mesin manual (mesin kuno yang berwarna hitam), alasan pemilihan mesin manual tersebut adalah untuk melestarikan bordir icik serta produk yang dihasilkan akan terlihat lebih bagus meskipun memakan waktu yang lama. Produk yang dihasilkan biasanya di jual ke Jakarta, dan juga melalui pameran-pameran dalam kota maupun luar kota. Untuk pematokan harga paling murah dibandrol dengan harga Rp. 100.000,- sampai dengan yang paling tinggi seharga Rp. 3.500.000,-. Keinginan untuk senantiasa eksis dalam menjalankan usaha tentu menjadi prioritas bagi Bu Sa'adah selaku pemilik usaha bordir ini, sehingga dalam mengembangkan usahanya tersebut, tidak terlepas dari nilai-nilai Islam sebagai pedoman bisnisnya.⁴

2. Visi dan Misi Bordir Dahlia Kudus

Sebagai penunjang semangat keprofesionalan dalam bekerja, sangatlah dibutuhkan sebuah visi dan misi. Adapun visi dan misi dari Dahlia Bordir Kudus adalah sebagai berikut

a. Visi

Mensosialisasikan usaha bordir Kudus kepada masyarakat luar dengan cara pameran dan membuka kursus bordir serta selalu berupaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.⁵

³Hasil wawancara dengan Bu Hj. Sa'adah, selaku pemilik pada tanggal 27 Desember 2016.

⁴Hasil wawancara dengan Bu Hj. Sa'adah, selaku pemilik pada tanggal 27 Desember 2016.

⁵Hasil wawancara dengan Bu Hj. Sa'adah, selaku pemilik pada tanggal 27 Desember 2016.

b. Misi

- 1) Ingin melestarikan bordir Kudus dan bordir *icik* atau bordir manual.mengutamakan kualitas produk yang dihasilkan dan pelayanan yang baik.
- 2) Merekrut pengangguran.
- 3) Selalu berinovasi dalam pembuatan motif bordir.⁶

3. Lokasi

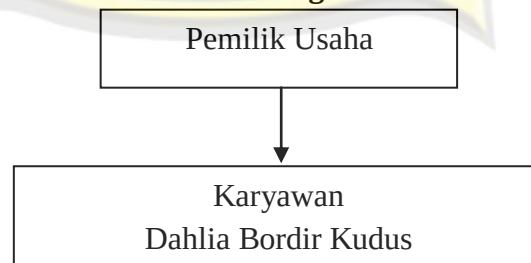
Lokasi usaha Dahlia Bordir terletak di rumah bu Sa'adah yaitu di Desa Karangmalang Rt. 04 Rw. II Kecamatan Gebog Kabupaten Kudus.⁷

4. Struktur Organisasi

Sebagian pedoman tiap-tiap bagian organisasi, memerlukan suatu struktur organisasi.Adapun bentuk-bentuk struktur organisasi meliputi bentuk organisasi garis, bentuk fungsional, bentuk garis dan staf serta bentuk organisasi staf dan fungsional.⁸

Dari beberapa bentuk organisasi di atas, namun Dahlia Bordir Kudus tidak memiliki struktur organisasi seperti yang dikatakan Bu Sa'adah selaku pemilik usaha. Beliau mengatakan semua yang bekerja pada usahanya adalah rekan kerja dan kerja sama.Akan tetapi semua dibawah pimpinan atau pengawasan Bu Sa'adah.⁹

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



⁶Hasil wawancara dengan Bu Hj. Sa'adah, selaku pemilik pada tanggal 27 Desember 2016.

⁷Hasil Observasi di Dahlia Bordir Kudus pada tanggal 7 Desember 2016.

⁸http://zhopio-chalicee.blogspot.co.id/2013/01/macam-macam-bentuk-struktur-organisasi_7366.html?m=1 diakses pada tanggal 30 januari 2017

⁹Hasil wawancara dengan Bu Hj. Sa'adah, selaku pemilik pada tanggal 27 Desember 2016.

5. Proses Produksi

Pada tahap awal yaitu siapkan bahan serta alat bordir seperti mesin bordir, kain, benang, jarum, plastik karbon, kertas, gunting dan pensil (untuk membuat pola motif bordir).Selanjutnya membuat pola atau desain motif bordir di kertas sesuai keinginan.Kemudian taruh plastik karbon diatas kain untuk memudahkan melukis motif bordir yang sudah dilapisi kertas berpola tadi.Tahap selanjutnya membordir kain yang sudah ada motifnya dengan mesin bordir dan benang warna sesuai keinginan.Kain yang sudah dibordir tadi kemudian disolder dan dibersihkan denganmemotong benang-benang yang tidak rapi.Sesudah dibersihkan kemudian dicuci dan dijemur hingga kering, selanjutnya disetrika sampai rapi.Tahap terakhir *dipacking* dan siap dijual.¹⁰

6. Produk Dahlia Bordir

Produk-produk yang dijual oleh Dahlia Bordir adalah berbagai macam busana muslim, selendang, mukena, kain dengan motif bordir, sepatu, kebaya, kerudung, berbagai macam *accessories* (seperti alas dan tutup gelas, tempat tissue, dan lain-lain) dan produk lainnya. Dahlia Bordir juga melayani pesanan dalam jumlah besar atau kecil dari konsumen.¹¹

7. Keadaan Sarana dan Prasarana Dahlia Bordir

Proses produksi membutuhkan adanya sarana dan prasarana atau fasilitas baik bersifat fisik maupun non fisik. Masing-masing tidak dapat berdiri sendiri, akan tetapi satu sama lain harus saling menunjang. Peningkatan kualitas produk memerlukan adanya berbagai fasilitas yang mendukung, baik tempat produksi maupun sarana prasarana lain, sehingga produksi dapat berjalan dengan lancar.

Adapun sarana dan prasarana pendukung serta penunjang pelaksanaan kegiatan operasional yang ada di Dahlia Bordir adalah sebagai berikut:

¹⁰Hasil Wawancara dan Observasi di Dahlia Bordir Kudus pada tanggal 3 Februari 2017.

¹¹Hasil Observasi di Dahlia Bordir Kudus pada tanggal 8 Desember 2016.

- a. Tempat produksi
- b. Tempat bahan baku
- c. Mesin bordir
- d. Benang
- e. Kain
- f. Etalase
- g. Peralatan desain (seperti pensil dan kertas karbon)
- h. Manik-manik
- i. Meja
- j. Kursi
- k. Boneka
- l. Almari, dan lain sebagainya.¹²

8. Kondisi Karyawan

Hingga saat ini Dahlia Bordir Kudus mempunyai karyawan sekitar 70 karyawan. Dengan 23 orang bekerja di lokasi usaha dan sisanya membawa pulang untuk dikerjakan di rumah. Karyawan yang bekerja di lokasi dengan jumlah 10 orang bekerja sebagai karyawan bordir dengan gaji borong, dan 13 orang bekerja sebagai karyawan harian seperti tukang batil (membersihkan dan memotong benang-benang yang tidak rapi), tukang cuci dan setrika, melukis motif bordir, memberi cap dan label harga, melayani pelanggan. Gaji karyawan harian sesuai keahlian masing-masing dan lama kerja karyawan di Dahlia Bordir yaitu Rp. 30.000,- sampai Rp. 50.000,-. Dengan jam kerja karyawan pukul 08.00 – 16.00.¹³

¹²Hasil Observasi di Dahlia Bordir Kudus pada tanggal 8 Desember 2016.

¹³Hasil wawancara dengan Bu Hj. Sa'adah, selaku pemilik pada tanggal 3 Februari 2017.

B. Terapan Etika Bisnis Islam di Dahlia Bordir

Hasil penelitian penulis lakukan pada Dahlia Bordir Kudus menunjukkan bahwa usaha Dahlia Bordir Kudus dijalankan dengan baik sesuai dengan ajaran Islam demi mempertahankan pelanggannya. Untuk keterangan lebih jelas akan penulis jelaskan sebagai berikut:

1. Data Tentang Penerapan Etika Bisnis Islam pada Dahlia Bordir Kudus

Untuk menjaga hak-hak pelaku bisnis dan menghindari transaksi yang menyebabkan penyimpangan dalam menghadapi pelanggan atau konsumen, Dahlia Bordir membutuhkan kaidah-kaidah dan etika bisnis yang dapat dijadikan acuan dalam kegiatan bisnis yang dijalankan.

Nilai-nilai etika senantiasa dikerjakan oleh pemilik maupun seluruh karyawan. Dengan seperti itu akan selalu ingat pentingnya keikhlasan dalam bekerja. Karena sesungguhnya segala apa yang kita lakukan akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah SWT. Perilaku tersebut ditunjukkan dalam sikap antara lain: kejujuran, kerja sama, komitmen, disiplin, dan tanggung jawab. Ini semua dijalankan dalam rangka untuk pemahaman etika bisnis Islam dan dijadikan sebagai strategi untuk mengembangkan usaha Bordir Dahlia Kudus.¹⁴

Menurut Bu Sa'adah selaku pemilik usaha Dahlia, Bordir etika bisnis dalam Islam perlu diterapkan dalam usahanya agar memperoleh manfaat serta keuntungan bagi beliau dan usahanya. Seperti berkah bagi keluarga, dalam menjalankan usaha nyaman karena sudah mempunyai pedoman.¹⁵ Begitu juga yang dikatakan oleh Mbak Ida salah satu karyawan Dahlia Bordir, menurutnya tidak ada kendala dalam menerapkan etika bisnis.¹⁶

Dahlia Bordir mempraktekkan etika bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah, diantaranya:¹⁷

¹⁴Hasil wawancara dengan Bu Hj. Sa'adah, selaku pemilik pada tanggal 27 Desember 2016.

¹⁵Hasil wawancara dengan Bu Hj. Sa'adah, selaku pemilik pada tanggal 27 Desember 2016.

¹⁶Hasil wawancara dengan Mbak Ida, selaku karyawan pada tanggal 27 Desember 2016.

¹⁷Hasil wawancara dengan Mbak Ida, selaku karyawan pada tanggal 27 Desember.

a. Kejujuran

Kejujuran selalu berdiri tegak di atas prinsip kebenaran akan mendatangkan keberkahan bagi bisnisnya. Misalnya dalam mengukur, menakar, dan menimbang semuanya ditegakkan dengan jujur. Apabila berjanji dengan pelanggan yang telah memesan, selalu ditepati dan apabila diberi amanah selalu ditunaikan dengan baik.

b. Amanah

Karyawan maupun pemilik usaha bordir diharapkan mampu menjalankan tugasnya secara professional dan memenuhi apa yang menjadi target perusahaan sehingga kinerja perusahaan bias lebih baik dari sebelumnya.

c. Menepati janji

Janji yang harus ditepati kepada para pelanggan misalnya tepat waktu pengiriman, menyerahkan barang yang kualitas, kuantitas, warna, ukuran dan atau spesifikasinya sesuai dengan perjanjian semula.

d. Murah hati

Melayani pelanggan dengan ramah dan bermurah hati.

e. Tidak melupakan akhirat

Melaksanakan apa yang diperintahkan oleh Allah SWT dan tidak lupa menegakkan syari'at agama, terutama sholat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bu Sa'adah selaku pemilik perusahaan Dahlia Bordir Kudus, dalam menjalankan bisnisnya beliau menerapkan prinsip:

- a. Jujur dalam takaran dan timbangan.
- b. Menjaga kualitas mutu produk dengan bahan yang sebaik-baiknya.
- c. Tidak menggunakan sumpah dan melebih-lebihkan fakta produk.
- d. Saat melayani bersikap ramah dengan konsumen.
- e. Menjaga hubungan baik dengan karyawan maupun pelanggan agar pelanggan tidak merasa kecewa nantinya.
- f. Tertib dalam administrasi.

g. Juga memasang harga dengan transparan seperti semua produknya telah diberi label harga.¹⁸

2. Data Tentang Dampak Etika Bisnis Islam dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Dahlia Bordir Kudus

Melihat dari adanya terapan etika bisnis Islam yang dilakukan oleh perusahaan Dahlia Bordir Kudus dapat diketahui dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bu Sa'adah selaku pemilik Dahlia Bordir mengatakan: “untuk peningkatan kepuasan pelanggan kami memang mengutamakan pelanggan dan menjadikan pelanggan nomor satu. Selain itu kami juga memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar pembeli atau pelanggan kembali lagi walaupun hanya sekedar melihat-lihat saja supaya tidak kecewa”.

Pada Dahlia Bordir juga menjaga kualitas dengan baik dengan menggunakan mesin bordir manual, memilah sendiri bahan baku, membeli sendiri dan juga membuat sendiri desain motif bordir selain itu beliau juga menjaga desainnya agar tidak dijiplak orang lain. Beliau juga mengacu dengan harga bahan baku, jika bahan bakunya murah maka produk yang dijualnya juga murah dan sebaliknya.¹⁹ Dengan begitu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam produk Dahlia Bordir. Seperti respon Bu Sulastri, Bu Rini dan Bu Siti, sambil tersenyum mereka mengatakan puas dengan produk dan jasa Dahlia Bordir Kudus.²⁰

Perbandingan dengan perusahaan lain, terkadang ada perusahaan yang kurang memperhatikan kewajiban moral dan mengabaikan etika dan berbuat curang dalam menjalankan bisnisnya demi mendapatkan untung yang banyak. “perusahaan yang mengabaikan etika, akan membuat perusahaan kehilangan kepercayaan pelanggan bahkan masyarakat dan hanya mampu bertahan dalam jangka pendek”, kata Bu Sa'adah.

Setiap perusahaan agar tetap bertahan, mampu bersaing dan terus berkembang dibutuhkan strategi dalam bisnisnya. Menurut Bu Sa'adah,

¹⁸Hasil wawancara dengan Bu Hj. Sa'adah, selaku pemilik pada tanggal 27 Desember 2016.

¹⁹Hasil wawancara dengan Bu Hj. Sa'adah, selaku pemilik pada tanggal 27 Desember 2016.

²⁰ Hasil wawancara dengan pelanggan pada tanggal 13 Maret 2017.

agar Dahlia Bordir tetap bertahan, terus berkembang dan mampu bersaing dengan perusahaan lain dengan strategi menerapkan etika bisnis Islam, agar dapat mencapai keberkahan dan selamat di dunia maupun di akhirat.

Menurut bu Sa'adah perbandingan antara sebelum dan sesudah menerapkan etika bisnis Islam pada usahanya, setelah menerapkan etika bisnis Islam tingkat penjualan meningkat, mempunyai banyak karyawan dan pelanggan serta tingkat kepuasan pelanggan tercapai.²¹

Dahlia Bordir membangun kepuasan pelanggan melalui nilai, pelayanan dan mutu produk dengan mengimplementasikan etika bisnis Islam.

a. Kepuasan pelanggan melalui nilai

Dahlia Bordir menonjolkan bordir iciknya dengan motif bordir yang unik dengan paduan warna yang indah, dan juga produk- produk yang dihasilkan menggunakan bahan yang berkualitas.

b. Kepuasan pelanggan melalui pelayanan

Dahlia Bordir memberikan pelayanan sebaik mungkin, dengan ramah dan sopan agar pelanggan tidak merasa kecewa dan berharap pelanggan loyal terhadap produk tersebut.

c. Kepuasan pelanggan melalui mutu produk

Memberikan mutu yang bagus dan juga mengenai harga, Dahlia bordir memasang harga mengacu pada harga bahan baku dan tingkat kerumitan desain bordir. Untuk menjaga kualitas bordir yang bagus, menggunakan mesin manual atau mesin kuno berwarna hitam.

Peneliti juga wawancara dengan salah satu karyawan Dahlia Bordir, dia mengatakan bahwa, “etika bisnis yang kami terapkan dalam pelayanan, kami melayani pelanggan dengan jujur, ramah, serta sopan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan demi kelangsungan usaha Bordir Dahlia”.²²

²¹Hasil wawancara dengan Bu Hj. Sa'adah, selaku pemilik pada tanggal 3 Februari 2017.

²²Hasil wawancara dengan Mbak Ida, selaku karyawan pada tanggal 27 Desember 2016.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan bu Sa'adah menyurvei langsung kepuasan pelanggan, "Pelanggan yang kembali membeli dan banyaknya pesanan terhadap produk Dahlia Bordir dari pelanggannya berarti pembeli itu merasa puas", kata Bu Saa'dah.²³ Disini berarti dengan banyaknya konsumen yang kembali datang untuk membeli lagi dan banyaknya konsumen yang memesan, pelanggan Dahlia Bordir puas dengan produk tersebut.

C. Analisis dan Pembahasan

1. Analisis Tentang Penerapan Etika Bisnis Islam pada Dahlia Bordir Kudus

Melihat dari data di atas yang telah dipaparkan mengenai etika bisnis Islam pada Dahlia Bordir Kudus, dapat dianalisis bahwa secara umum etika dapat didefinisikan sebagai satu usaha sistematis, dengan menggunakan akal untuk memaknai individu atau sosial kita, pengalaman moral, di mana dengan cara itu dapat menentukan peran yang akan mengatur tindakan manusia dan nilai yang bermanfaat dalam kehidupan.²⁴ Sedangkan etika bisnis dalam Islam merupakan sejumlah perilaku etis bisnis (*akhlaq al Islamiyah*) yang dibungkus dengan nilai-nilai syari'ah yang mengedepankan halal dan haram. Jadi perilaku yang etis itu ialah perilaku yang mengikuti perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya.²⁵

Dalam Islam, bisnis diposisikan sebagai usaha manusia untuk mencapai ridho Allah SWT. Bisnis tidak hanya bertujuan jangka pendek, individual dan semata-mata mencari keuntungan yang berdasarkan kalkulasi matematis, tetapi juga bertujuan jangka panjang, yaitu tanggung jawab pribadi dan sosial di hadapan masyarakat dan Allah SWT. Dengan realitas semacam ini, maka menjadi semakin jelas bahwa di dalam Islam tidak ada pemisah antara etika pada satu sisi dan bisnis pada sisi yang lain. Bisnis berada dalam satu kesatuan bangunan dengan etika.

²³ Hasil wawancara dengan Bu Hj. Sa'adah, selaku pemilik pada tanggal 27 Desember 2016.

²⁴ Taha Jabir Al-Alwani, *Bisnis Islam*, AK GROUP, Yogyakarta, 2005, hlm. 4.

²⁵ Fitri Amalia, *Etika Bisnis Islam: Konsep dan Implementasi Pada Pelaku Usaha Kecil*, Jurnal Al-Iqtishad, Vol. IV, No. 1, Januari 2014, hlm 135.

Pada hakekatnya etika merupakan bagian integral dalam bisnis yang dijalankan secara professional. Dalam jangka panjang suatu bisnis akan tetap berkesinambungan dan secara terus menerus benar-benar menghasilkan keuntungan jika dijalankan atas dasar-dasar kepercayaan dan kejujuran. Demikian pula suatu bisnis dalam perusahaan akan berlangsung bila bisnis itu dilakukan dengan member perhatian kepada semua pihak dalam perusahaan (*stakeholders approach*). Inilah sebagian tujuan dari tujuan etika bisnis, yaitu agar semua orang yang terlibat dalam bisnis mempunyai kesadaran tentang adanya dimensi etis dalam bisnis itu sendiri, dan akan belajar bagaimana mengadakan pertimbangan yang baik secara etis maupun ekonomis.²⁶

Nilai-nilai etika senantiasa dikerjakan oleh pemilik maupun seluruh karyawan. Dengan seperti itu akan selalu ingat pentingnya keikhlasan dalam bekerja. Karena sesungguhnya segala apa yang kita lakukan akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah SWT. Perilaku tersebut ditunjukkan dalam sikap antara lain: kejujuran, kerja sama, komitmen, disiplin, dan tanggung jawab. Ini semua dijalankan dalam rangka untuk pemahaman etika bisnis Islam dan dijadikan sebagai strategi untuk mengembangkan usaha Bordir Dahlia Kudus.

Dalam transaksi bisnis sebagai pedagang professional tidak ada tawar menawar dan pertengkaran antara Muhammad dan para pelanggannya, sebagaimana sering disaksikan pada waktu di pasar-pasar di sepanjang Jazirah Arab. Segala permasalahan antara Muhammad dan pelanggannya selalu diselesaikan dengan damai dan adil, tanpa ada kekhawatiran akan terjadi unsur-unsur penipuan di dalamnya adakah fakta sejarah bahwa Muhammad tidak hanya melakukan perdagangan dengan adil dan jujur, tetapi bahkan telah meletakkan prinsip-prinsip dasar untuk hubungan dagang yang adil dan jujur tersebut. Keadilan, kejujuran, dan konsistensi yang beliau pegang teguh dalam transaksi-transaksi

²⁶ R. Lukman Fauroni, *Etika Bisnis Dalam Al-Qur'an*, Pustaka Pesantren, Yogyakarta, 2006, hlm.199.

perdagangan telah menjadi teladan abadi segala jenis masalah perdagangan.²⁷

Di bawah ini etika bisnis dalam bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah yang dipraktekkan oleh Dahlia Bordir, adalah sebagai berikut:

a. Kejujuran

Salah satu syarat kerja sama adalah kejujuran. Kejujuran tetap berlaku di negeri manapun dan kapanpun. Kejujuran akan mengikis kecurigaan dan persengketaan sehingga kerja sama dapat berjalan dalam jangka panjang dan saling menguntungkan. Islam menjunjung tinggi nilai kejujuran dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam kerja sama bisnis sebagaimana Islam menghargai nilai-nilai keadilan, dan mencegah kezaliman sebab kezaliman akan menciptakan kecurangan, karena itu hanya dengan kejujuran dan keadilan dapat diwujudkan.²⁸

Menurut Bu Sa'adah, Kejujuran selalu berdiri tegak di atas prinsip kebenaran akan mendatangkan keberkahan bagi bisnisnya. Misalnya dalam mengukur, menakar, dan menimbang semuanya ditegakkan dengan jujur. Apabila berjanji dengan pelanggan yang telah memesan, selalu ditepati dan apabila diberi amanah selalu ditunaikan dengan baik.

Dalam berbisnis dengan jujur akan bertambah banyak relasinya karena para pelanggan selalu menaruh kepercayaan kepadanya. Adapun beberapa perusahaan dalam menjalankan bisnis melakukan kecurangan dan keculasan, sekalipun kadang-kadang menghasilkan keuntungan yang besar, tidak akan mendatangkan berkah, karena para relasi dan pelanggannya merasa dikhianati, tidak akan berhubungan lagi dengan perusahaan yang curang tersebut. Tindakan seperti ini akan mempersempit dan mengurangi rezekinya sendiri.

²⁷ Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syari'ah Marketing*, Mizan Pustaka, Bandung, 2006, hlm. 49.

²⁸ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah*, Pustaka Pelajar, Cetakan ke-1, Yogyakarta, 2009, hlm. 242.

b. Amanah

Islam menginginkan pebisnis mempunyai hati nurani yang “bangun” sehingga bisa menjaga hak-hak Allah dan hak-hak manusia, dan bisa melindungi muamalahnya dari tingkah laku yang mendorong untuk berbuat remeh dan lalai. Dengan demikian, Islam mewajibkan pebisnis untuk mempunyai sikap amanah terhadap dirinya sendiri dan orang lain, dan dia tidak boleh meremehkan hak orang yang memberikan amanah. Karena amanah merupakan tanggung jawab besar yang lebih berat dari seluruh yang ada di dunia ini.²⁹

Sebagaimana dalam firman Allah SWT surat Al-Mu'minun 23:8

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْنَتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

Artinya : *Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikunya) dan janjinya.*

Berdasarkan paparan di atas, telah jelas bahwa pribadi muslim yang profesional dan berakhlak mulia itu akan menjadikan setiap tindakannya itu adalah pelayanan yang berkualitas. Hal ini sependapat dengan pendapat Philip Kotler yang mengatakan bahwa tugas utama sebuah perusahaan adalah untuk menciptakan pelanggan, akan tetapi konsumen terlebih dahulu, karena nantinya konsumen tersebut akan menjadi pelanggan apabila tingkat keinginan dan harapannya terpenuhi.

Dengan adanya sifat amanah, seorang karyawan maupun pemilik usaha bordir diharapkan mampu menjalankan tugasnya secara profesional dan memenuhi apa yang menjadi target perusahaan sehingga kinerja perusahaan bias lebih baik dari sebelumnya.

c. Menepati janji

Salah satu indikator orang yang berakhlak adalah menepati janji. Islam adalah agama yang sangat menganjurkan penganutnya untuk menepati janji apabila ia berjanji. Dan juga semua bentuk komitmen

²⁹ Asyraf Muhammad Dawwabah, *Meneladani Keunggulan Bisnis Rasulullah*, Pustaka Rizki Putra, Semarang, 2008, hlm. 65.

yang telah disepakati dalam hubungan muamalah antar manusia bagi seorang pebisnis syari'ah anjuran tersebut merupakan keharusan untuk ditegakkan, karena bagi mereka yang tidak menepati janji tergolong orang munafik.³⁰

Janji yang harus ditepati kepada para pelanggan Bordir Dahlia misalnya tepat waktu pengiriman, menyerahkan barang yang kualitas, kuantitas, warna, ukuran dan atau spesifikasinya sesuai dengan perjanjian semula.

d. Murah hati

Dalam transaksi terjadi kontak antara karyawan dan pelanggan. Dalam hal ini karyawan maupun pemilik usaha dalam melayani pelanggan diharapkan bersikap ramah dan bermurah hati kepada setiap pelanggan. Begitu juga pada murah hati telah diimplementasikan karyawan dan pemilik usaha Dahlia Bordir dalam melayani pelanggannya.

e. Tidak melupakan akhirat

Salah satu etika yang juga tidak boleh dilupakan ialah tidak melupakan akhirat, meskipun seorang muslim telah meraih keuntungan jutaan dolar lewat perdagangan dan transaksi atau berbisnis, ia tidak boleh lupa kepada Tuhannya, tidak lupa menegakkan syari'at agama, terutama shalat yang merupakan hubungan abadi antara manusia dan Tuhannya. Menurut Imam Al-Ghazali, tidaklah pantas bagi pedagang memfokuskan pandangannya terhadap dunia dengan melupakan akhirat karena umurnya akan sia-sia dan bisnisnya merugi. Namun, apa yang ditinggalkannya dari laba akhirat tidak bisa dibandingkan dengan apa yang diperolehnya di dunia ini, maka ia membeli dunia dengan akhirat.³¹

³⁰Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syari'ah*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2014, hlm. 29.

³¹Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Gema Insani Press, Jakarta, 1997, hlm. 193.

Berbisnis secara etis sangat perlu dilakukan karena profesi bisnis pada hakekatnya adalah profesi luhur yang melayani masyarakat banyak. Usaha bisnis berada di tengah-tengah masyarakat, mereka harus menjaga kelangsungan hidup bisnisnya. Caranya ialah menjalankan prinsip etika bisnis.³² Begitu juga dengan Dahlia Bordir, untuk mendapatkan keberkahan dalam bisnisnya, Bu Sa'adah selaku pemilik telah menerapkan beberapa prinsip etika bisnis Islam demi kelangsungan bisnisnya, diantaranya:

a. Jujur dalam takaran (*quantity*).

Kejujuran merupakan sikap jujur dalam semua proses bisnis yang dilakukan tanpa adanya penipuan sedikitpun.³³ Jujur dalam takaran ini sangat penting untuk diperhatikan karena Tuhan sendiri secara *gambling* mengatakan:³⁴

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾

Artinya: “Celakalah bagi orang yang curang (dalam menakar dan menimbang). (Yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dicukupkan. Dan apabila mereka menakar atau menimbang (untuk orang lain), mereka mengurangi”. (QS. al-mutaffifin, 83 : 1-3)

Paparan ayat di atas memberi penegasan bahwasannya penyempurnaan dalam proses transaksi melalui media takaran dan timbangan merupakan salah satu hal mendasar untuk membangun dan mengembangkan perilaku bisnis yang baik. Suatu bisnis dalam perkembangan kapan pun mesti membutuhkan suatu alat ukur atau timbangan. Oleh karena itu, Al-Qur'an menekankan adanya kebenaran dalam pengertian ukuran dan timbangan yang benar pada satu sisi. Dan

³²Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Alfabeta, Bandung, 2009, hlm. 200.

³³R. Lukman Fauroni, *Op. cit.*, hlm.157.

³⁴Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis: Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, Penebar Plus, Jakarta, 2012, hlm. 35.

kebakikan serta kejujuran dalam pengertian ukuran dan timbangan yang dipergunakan dengan kejujuran.

Seperti yang diterapkan dalam Dahlia Bordir, pemilik usaha jujur terhadap produk yang dijualnya, produk dijual sesuai dengan harga bahan baku dan juga tingkat kerumitan desain bordir tersebut. Dahlia Bordir menerapkan prinsip jujur agar tidak merugikan bisnisnya dan juga pelanggan, agar pelanggan tidak merasa kecewa. Selain itu agar selamat di dunia dan juga di akhirat.

b. Menjual barang yang baik mutunya (*quality*)

Salah satu cacat etis dalam perdagangan adalah tidak transparan dalam hal mutu, yang berarti mengabaikan tanggung jawab moral dalam dunia bisnis. Padahal tanggung jawab yang diharapkan adalah tanggung jawab yang berkesinambungan (*balance*) antara memperoleh keuntungan (*profit*) dan memenuhi norma-norma dasar masyarakat baik berupa hukum, maupun etika atau adat. Menyembunyikan mutu sama halnya dengan berbuat curang dan bohong.³⁵

Untuk menjaga hasil produk Dahlia Bordir, pemilik sengaja menggunakan mesin bordir manual agar hasil bordir maksimal, membeli bahan baku dan mendesain motif bordir sendiri. Selain itu juga dalam mengkolaborasikan warna benang maupun kain. Untuk menjaga keberkahan pada bisnisnya, Dahlia Bordir menginformasikan produknya sesuai fakta produk kepada pembeli.

c. Dilarang menggunakan sumpah (*al-qasm*)

Seringkali ditemukan dalam kehidupan sehari-hari, terutama di kalangan para pedagang kelas bawah apa yang dikenal dengan “obral sumpah”. Mereka terlalu mudah menggunakan sumpah dengan maksud untuk meyakinkan pembeli bahwa barang dagangannya benar-benar berkualitas dengan harapan agar orang terdorong untuk

³⁵ *Ibid.*, hlm. 36.

membelinya. Dalam Islam perbuatan semacam itu tidak dibenarkan karena juga akan menghilangkan keberkahan.³⁶

Pada prinsip dilarang menggunakan sumpah, Dahlia Bordir tidak melebihkan-lebihkan tentang produknya agar konsumen cepat percaya dan membeli.

d. Longgar dan bermurah hati (*tasamuh dan tarahum*)

Dalam transaksi terjadi kontak antara penjual dan pembeli. Dalam hal ini penjual diharapkan bersikap ramah dan bermurah hati kepada setiap pembeli. Bukanlah senyum dari seorang penjual terhadap pembeli merupakan wujud refleksi dari sikap ramah yang menyejukkan hati sehingga para pembeli akan merasa senang. Dan bahkan bukan tidak mungkin pada akhirnya mereka akan menjadi pelanggan setia yang akan menguntungkan pengembangan bisnis di kemudian hari. Sebaliknya, jika penjual bersikap kurang ramah, apalagi kasar dalam melayani pembeli, justru mereka akan melarikan diri, dalam arti akan tidak mau kembali lagi.³⁷

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, di Dahlia Bordir karyawan dan juga pemilik ramah dan murah senyum terhadap konsumen yang loyal maupun konsumen yang baru datang atau hanya sekedar melihat-lihat saja, agar merasa senang, tidak merasa kecewa dan akan mau kembali lagi untuk membeli produk Dahlia Bordir.

e. Membangun hubungan baik antar kolega

Islam menekankan hubungan konstruktif dengan siapa pun, inklud antar sesama pelaku dalam bisnis. Islam tidak menghendaki dominasi pelaku yang satu di atas yang lain, baik dalam bentuk monopoli, oligopoli maupun bentuk lain yang tidak mencerminkan rasa keadilan atau pemerataan pendapatan.

Dengan demikian, dengan memahami filosofi bisnis orang Jepang bahwasannya yang penting antara penjual dan pembeli tidak hanya

³⁶*Ibid.*, hlm. 38.

³⁷*Ibid.*, hlm. 38.

mengejar keuntungan materi semata, namun di balik itu ada nilai kebersamaan untuk saling menjaga jalinan kerjasama yang terbangun lewat silaturahmi. Dengan silaturahmi itulah menurut ajaran Islam akan diraih hikmah yang dijanjikan yakni akan diluaskan rezeki dan dipanjangkan umurnya bagi siapapun yang melakukannya. Dengan demikian, umur bisnis akan semakin panjang, dalam arti akan terus bertahan dan berkembang sesuai dengan yang diharapkan oleh semua orang.³⁸

Demi menjaga eksistensi, Dahlia Bordir menjalin hubungan yang baik terhadap karyawan dan juga pelanggannya. Maka dari itu Dahlia Bordir mampu bertahan dan bertahan seperti sekarang ini, walaupun di Kudus sudah ada banyak usaha bordir. Selain itu Dahlia Bordir sering mengikuti pameran di Kudus maupun di luar kota agar produknya lebih dikenal orang lain.

f. Tertib administrasi

Dalam dunia perdagangan wajar terjadi praktik pinjam meminjam. Dalam hubungan ini al-Qur'an mengajarkan perlunya administrasi hutang piutang tersebut agar manusia terhindar dari kesalahan yang mungkin terjadi.³⁹

Dahlia Bordir tertib dalam administrasi, seperti yang dikatakan Mbak Ida salah satu karyawan. "Untuk pelanggan yang mau memesan produk kita, kita selalu mencatatnya. Agar tidak terjadi kesalahan dan pelanggan juga percaya dengan kita", Kata Mbak Ida.

g. Menetapkan harga dengan transparan

Harga yang tidak transparan bisa mengandung penipuan. Oleh karena itu menetapkan harga dengan terbuka dan wajar sangat dihormati dalam Islam agar tidak terjerumus dalam riba. Kendati dalam dunia bisnis kita tetap ingin memperoleh prestasi (keuntungan), Namun hak pembeli harus tetap dihormati. Dalam arti penjual harus

³⁸*Ibid.*, hlm. 38-39.

³⁹*Ibid.*, hlm. 40.

bersikap toleran terhadap kepentingan pembeli, terlepas apakah ia sebagai konsumen tetap maupun bebas (insidentil).⁴⁰

Menetapkan harga dengan transparan sudah diterapkan dalam usaha Bordir Dahlia. Berdasarkan hasil observasi peneliti, semua produk pada Dahlia Bordir sudah dipasang label harga.

2. Analisis Tentang Dampak Etika Bisnis Islam dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Dahlia Bordir Kudus

Etika merupakan suatu kehendak yang sistematis melalui penggunaan alasan untuk mempelajari bentuk-bentuk moral dan pilihan-pilihan moral yang dilakukan oleh seseorang dalam menjalankan hubungan dengan orang lain. Dalam diskusi tentang etika bisnis, titik pandang harus difokuskan kepada suatu kelompok dan situasi tertentu, misalnya pada lingkungan bisnis teknik-teknik evaluasi diarahkan kepada perbuatan yang ada di dalam lingkungan yang mempunyai tujuan-tujuan bisnis.

Islam merupakan sumber nilai dan etika dalam segala aspek kehidupan manusia secara menyeluruh, termasuk wacana bisnis. Islam memiliki wawasan yang komprehensif tentang etika bisnis. Mulai dari prinsip dasar, pokok-pokok kerusakan dalam bisnis, faktor-faktor produksi, tenaga kerja, modal organisasi, distribusi kekayaan, masalah upah, barang dan jasa, kualifikasi dalam bisnis, sampai kepada etika sosio-ekonomi menyangkut hak milik dan hubungan sosial.

Schermerhorn berpendapat bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan pelanggannya. Dengan kata lain perusahaan berusaha untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas.⁴¹ Dahlia Bordir mengutamakan kepuasan pelanggan demi kelangsungan bisnisnya. Apabila pelanggan merasa puas maka akan tercipta hubungan yang harmonis antara pihak Dahlia Bordir dengan pelanggan, sehingga

⁴⁰ Ibid., hlm. 40-41.

⁴¹ A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Amara Books, Jogjakarta, 2003, hlm.

pelanggan akan terus menggunakan barang atau membeli produk Dahlia Bordir.

Tujuan suatu bisnis adalah menciptakan para pelanggan merasa puas. Perbandingan antara Dahlia Bordir dengan perusahaan lain, terkadang ada perusahaan yang kurang memperhatikan kewajibannya secara moral. Banyak pelaku bisnis yang apatis terhadap etika dan berbuat curang dalam menjalankan bisnisnya. Mereka menganggap semuanya bebas nilai asalkan bisa menguntungkan bagi bisnisnya. Oleh karena itu dalam menjalankan suatu usaha Dahlia Bordir perlu menerapkan etika bisnis Islam, agar bisnis dapat mencapai keberkahan dan selamat di dunia maupun akhirat, tidak menghilangkan kepercayaan pelanggan serta masyarakat dan mampu bertahan dalam jangka panjang.

Setiap perusahaan agar tetap bertahan, mampu bersaing dan terus berkembang akan melakukan berbagai upaya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, agar sesuai dengan harapan pelanggan dan pelanggan akan melakukan pembelian ulang. Pada umumnya perusahaan akan melakukan berbagai strategi melalui kegiatan-kegiatan bisnisnya. Salah satu strategi yang dilakukan Dahlia Bordir agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan menerapkan etika bisnis Islam melalui nilai, pelayanan, mutu produk terhadap pelanggan.

Etika bisnis memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Setiap tindakan pembelian suatu produk dapat dipastikan hanya akan mendatangkan dua sikap, yakni puas dan tidak puas. Sikap pasca pembelian ini bergantung pada kesesuaian harapan dan keinginan pembeli dengan performansi atau kinerja produk yang dibeli. Kepuasan akan berdampak positif berupa keinginan untuk membeli produk yang sama suatu saat nanti bila kebutuhan yang sama kembali muncul. Sementara itu, ketidakpuasan akan membawa setidaknya dua dampak buruk. *Pertama*, si pembeli akan mengambil keputusan untuk tidak pernah lagi membelinya di masa datang. *Kedua*, mempengaruhi sikap

calon pembeli lainnya untuk berpikir ulang atau bahkan membatalkan keputusan pembeliaannya.⁴²

Sebagaimana yang ada pada Dahlia Bordir, penerapan etika bisnis dalam Islam memiliki peran penting dalam mengembangkan usahanya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar mampu bersaing dengan perusahaan lain, sehingga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Dahlia Bordir memang benar-benar memperhatikan adanya etika bisnis dengan memberikan nilai, pelayanan maupun kualitas produk yang baik pada konsumen serta memberikan harga yang sesuai dengan kualitas yang ada. Sehingga apa yang dilakukan oleh Dahlia Bordir dalam pandangan peneliti bahwa pada dasarnya setiap perusahaan yang menerapkan etika bisnis Islam dalam suatu lingkungan industri mempunyai harapan untuk lebih maju dan unggul dibanding dengan pesaingnya.

J. Paul Peter, Jerry C. Olson, mendefinisikan kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan kinerja sebelum membeli dan persepsi kinerja yang diterima konsumen setelah membeli. Jika harapan kinerja sebelum membeli lebih besar dari kinerja yang diterima setelah memberi, maka dikatakan konsumen mengalami ketidakpuasan. Sebaliknya jika harapan kinerja sebelum membeli lebih kecil dari persepsi kinerja yang diterima setelah membeli maka konsumen mengalami kepuasan.⁴³

Pada penerapan etika bisnis Islam dalam membangun kepuasan pelanggan Bordir Dahlia melalui nilai, pelayanan dan mutu produk:

a. Kepuasan pelanggan melalui nilai

Mengetahui kepuasan pelanggan memang penting, tapi harus dilengkapi nilai pelanggan. Karena mengetahui kepuasan tanpa nilai pelanggan hanya mengukur hasil kinerja yang lalu saja tanpa orientasi masa depan.

⁴²M. Ismail Yusanto dan M. Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, Gema Insani Press, Jakarta, 2002, hlm. 166.

⁴³A. Usmara, *Op. cit.*, hlm. 123-124.

Puas tidaknya pelanggan sangat tergantung dari kemampuan perusahaan menyediakan nilai pelanggan yang sesuai dengan persepsi nilai dari pelanggannya.

Pelanggan puas, hanya jika produk yang disediakan perusahaan sesuai dengan kebutuhan, keinginan, permintaannya, artinya produk memiliki nilai pelanggan yang tinggi. Nilai pelanggan berhubungan erat dan mempengaruhi kepuasan pelanggan.⁴⁴

Tabel 4.1
Rangkaian Nilai Perusahaan Kepada Pelanggan

Perusahaan	Pelanggan		
Stimulus Pemasaran			
Produk	⇒	Nilai Pelanggan	Kepuasan Pelanggan
Price			
Place			
promotion			
			Loyalitas Pelanggan

Tabel rangkaian nilai perusahaan kepada pelanggan⁴⁵

Implementasi strategi perusahaan dijalankan melalui *marketing mix* (4P), setelah berhubungan dengan pelanggan, maka pelanggan akan memilih produk yang memiliki nilai pelanggan yang tinggi yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pada akhirnya loyalitas pelanggan.

Jelaslah erat hubungannya kepuasan pelanggan dan nilai pelanggan, sehingga keduanya bisa dikatakan sebagai pasangan yang saling melengkapi. Kepuasan pelanggan hanya dapat diukur setelah produk digunakan, sebagai reaksi konsumen atau pelanggan atas penggunaan produk, sedangkan nilai pelanggan dapat diukur sebelum, selama, atau sesudah produk dikonsumsi.

Menurut Usmara, nilai pelanggan adalah perbandingan antara nilai total *benefit* yang diterima pelanggan dan total biaya yang dikeluarkannya.⁴⁶

Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Menurut Michael Lanning,

⁴⁴*Ibid.*, hlm. 112-113.

⁴⁵*Ibid.*, hlm. 115.

⁴⁶*Ibid.*, hlm. 116.

dalam karyanya *Delivering Profitable Value*, sebuah perusahaan harus mengembangkan satu *proposisi nilai* (*value proposition*) yang superior secara bersaing, dan *sistem penyerahan nilai* (*value delivery system*) yang superior. Proposisi nilai sebuah perusahaan adalah jauh lebih dari sekedar *positioningnya* pada suatu atribut tertentu. Itu merupakan pernyataan tentang pengalaman yang dihasilkan yang kan diperoleh para pelanggan dari tawaran dan dari hubungan mereka dengan pemasok. Merek harus menggambarkan suatu janji tentang total pengalaman yang dihasilkan yang dapat diharapkan oleh pelanggan. Apakah janji itu dipenuhi, tergantung pada kemampuan perusahaan untuk mengelola sistem penyerahan nilainya. Sistem penyerahan nilai mencakup semua komunikasi dan pengalaman saluran yang akan didapat pelanggan dalam usahanya untuk mendapatkan tawaran.⁴⁷

Dalam membangun kepuasan pelanggan dengan menerapkan prinsip etika bisnis Islam melalui nilai, Dahlia Bordir menonjolkan bordir iciknya dengan motif bordir yang unik dengan paduan warna yang indah. Dan juga produk-produk yang dihasilkan dengan bahan berkualitas.

b. Kepuasan pelanggan melalui pelayanan

Pelayanan didefinisikan sebagai aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁴⁸

⁴⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Jilid I*, Indeks, Jakarta, 2004, hlm. 44.

⁴⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. 2.

Bordir Dahlia telah memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan menerapkan prinsip etika bisnis Islam agar pelanggan tidak merasa kecewa dan berharap pelanggan loyal terhadap produk Dahlia Bordir

c. Kepuasan pelanggan melalui mutu produk

Definisi dari American Society for Quality Control yang dianut di seluruh dunia bahwa mutu adalah keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Definisi mutu yang berpusat pada pelanggan. Pelanggan punya kebutuhan dan pengharapan tertentu. Penjual disebut memberikan mutu bila produk dan pelayanan penjual memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Perusahaan yang dapat memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggan hampir sepanjang waktu adalah perusahaan bermutu.⁴⁹

Manajemen mutu merupakan pendekatan utama untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan keuntungan perusahaan. Perusahaan harus memahami bagaimana pelanggannya memandang mutu dan tingkat mutu yang diharapkan pelanggan. Perusahaan harus berusaha menawarkan mutu lebih baik daripada saingannya.⁵⁰

Bordir Dahlia juga memberikan mutu yang bagus dan juga mengenai harga, Dahlia Bordir memasang harga mengacu pada harga bahan baku dan tingkat kerumitan desain bordir. Untuk menjaga kualitas bordir yang bagus, Dahlia Bordir masih menggunakan mesin bordir manual.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang terpenting bagi perusahaan-perusahaan dikarenakan jika pelanggan merasa puas terhadap suatu produk maka pelanggan akan loyal terhadap produk tersebut, dan perusahaan akan menambah kapasitas produksinya.

⁴⁹Philip Kotler dan A. B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta, 1999, hlm. 72.

⁵⁰*Ibid.*, hlm. 77.

Dalam menetapkan harga pada produknya, Bordir Dahlia menggunakan prinsip *menetapkan harga dengan transparan*, untuk menghandari penipuan Semua produk Dahlia Bordir diberi label harga.

Menurut Bilson Simamora, ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggannya, yaitu sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telpon khusus, dan lain-lain. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi perusahaan sehingga memungkinkannya untuk memberikan respons secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Meskipun demikian karena metode ini cenderung pasif, sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhan-keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan membeli layanan perusahaan lagi.⁵¹

Menurut analisis penulis bahwasannya pada Dahlia Bordir Kudus, pemilik usaha tidak menyediakan media untuk sistem keluhan dan saran pada pelanggannya seperti kotak saran, kartu komentar maupun saluran telepon khusus. Terkadang ada juga pelanggan yang mengeluh soal harga yang cenderung mahal dan terjadi saling tawar menawar harga antara pelanggan dengan pemilik usaha, menurut Bu Sa'adah selaku pemilik usaha bodir.

⁵¹ Bilson Simamora, *Remarketing For Business Recorvery*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm. 157.

Dengan demikian, untuk mengatasi keluhan pelanggan tersebut, seharusnya Dahlia Bordir Kudus menerapkan media sistem keluhan dan saran untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu Bordir Dahlia juga akan mendapatkan informasi seperti ide-ide baru serta masukan yang berharga dari pelanggan sehingga kita dapat menyesuaikan sesuai kebutuhan pelanggan agar perusahaan Dahlia Bordir bisa lebih maju dan berkembang.

b. Berpura-pura menjadi pembeli (*ghost shopping*)

Metode ini dilaksanakan dengan cara menyuruh beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kelemahan dan kekuatan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

Ada baiknya atasan perusahaan langsung terjun sebagai *ghost shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penelitian, karena bila ini terjadi, perilaku mereka akan sangat manis dan penilaian akan menjadi bias.⁵²

Menurut analisis penulis, bahwasannya Dahlia Bordir Kudus dalam mengukur kepuasan pelanggan tidak menggunakan pembeli bayangan (*ghost shopping*), karena SDM yang dimiliki Dahlia Bordir tidak terlalu banyak dan hanya cukup untuk pekerjaan pokok.

c. Survei kepuasan konsumen

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya

⁵²*Ibid.*, hlm. 157.

pernyataan langsung, *problem analysis*, analisis tingkat kepentingan kinerja, dan ketidakpuasan turunan.⁵³

Survei kepuasan pelanggan, baik via pos, telepon, email, website, blog, maupun tatap muka langsung. Hingga saat ini survei merupakan metode yang paling populer dan berkembang pesat dalam literatur kepuasan pelanggan.⁵⁴

Menurut analisis penulis bahwasannya pada Dahlia Bordir Kudus ketika hendak mengetahui apakah pelanggan tersebut merasa puas atau tidak maka hal yang dilakukan Dahlia Bordir Kudus adalah tidak melakukan survei kepuasan pelanggan melalui via pos, telepon, email, website, dan blog. Tetapi Dahlia Bordir menggunakan tatap muka langsung yaitu dengan melihat raut wajah para pelanggan. Apabila pelanggan tersebut puas, maka pelanggan akan memperlihatkan wajah tersenyum, dan apabila pelanggan tersebut tidak puas maka pelanggan akan memperlihatkan raut wajah yang muram atau bisa juga mengungkapkan secara langsung dengan perkataannya. Selain survei dengan raut wajah, Dahlia Bordir juga melakukan survei dengan dengan kedatangan pelanggan untuk membeli kembali. “kalau ada pelanggan yang kembali datang untuk membeli lagi, berarti dia merasa puas dengan produk kita”, kata Bu Sa’adah, selaku pemilik usaha. Selain itu respon dari Bu Rini, Bu Sulastri dan Bu Siti sebagai pelanggan yang merasa puas terhadap produk dan jasa dari Dahlia Bordir, hal ini dikuatkan dengan mereka yang datang untuk membeli produk tidak hanya sesekali saja bahkan sudah menjadi pelanggan yang loyal.

Berdasarkan dari analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan etika bisnis Islam dalam peningkatankepuasan pelanggan pada Dahlia Bordir Kudus ini terlihat dari adanya penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam membangun kepuasan pelanggan.

⁵³ *Ibid.*, hlm. 158.

⁵⁴ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, ANDI, Yogyakarta, 2008, hlm. 175.

Dengan menerapkan prinsip etika bisnis Islam, Bordir Dahlia Kudus mampu bersaing dengan perusahaan lain dan berdiri sampai sekarang. Selain itu Bordir Dahlia mampu membantu tingkat perekonomian masyarakat sekitar dengan memberikan peluang kerja. Dengan adanya etika bisnis dalam bekerja yang diterapkan kepada seluruh karyawan, Dahlia Bordir Kudus berharap bahwa bisnis yang dijalankan benar-benar sesuai dengan syari'at Islam, dan mendapat kepercayaan dari masyarakat serta bisnis yang dijalankan bisa berkembang pesat dengan mendapatkan keuntungan yang bersifat materiil dan spiritual untuk mencapai ridlo Allah SWT.

