

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN**

#### **A. GAMBARAN PT. FISTRATA BUANA**

##### **1. Profil PT. Fastrata Buana**

Pendiri sekaligus pemilik Kopi Kapal Api berasal dari kota Surabaya yaitu, Soedomo Mergonoto. Merek kopi ABC (Second brand kopi), Kopi Ya (Untuk Lapisan ketiga), Wenz (Hongkong), Santos sulotco, Excelso (Kategori ground dan roasted coffee), Serta Kopi instan Good Day. Sejak akhir 1970-an dipercaya memegang perusahaan orang tuanya, Soedomo mulai merambah ke bisnis kopi sejak tahun Ia mendirikan PT. Sulotco Jaya Abadi, perusahaan yang memproduksi Kalosi Toraja Coffee. Empat tahun kemudian, Soedomo mulai merambah bisnis kedai kopi melalui PT. Excelso Multi Rasa yang membawahkan bisnis kedai kopi Excelso, kemudian di 1991 ia meluncurkan permen merek Relaxa dan Dorini di bawah bendera PT. Agel Langgeng. Pada 1994, ia mendirikan Monysaga Prima, produsen minuman dalam kemasan di antaranya Ice Mony, Jelly Juice, Coffee Cream. Ia pun menggarap ladang distribusi consumer goods (PT. Fastrata Buana).

Soedomo pria bernama asli Go Tek Whie tetap sukses membesarkan bisnis kopi yang dirintis orang tuanya ke dunia internasional. Soedomo merupakan anak dari pasangan Go Soe Loet dan Poo Guan Cuan ini dipercaya memegang perusahaan keluarga. Go Soe Loet (almarhum) mendirikan cikal bakal perusahaan kapal api pada tahun Go Soe Loet memilih nama Kapal Api untuk produk kopinya. Pria asal

Fujian China ini berlayar dari negara asalnya dan sampai di Indonesia ternyata menggunakan kapal api sebagai sarana transportasi. Perkembangan bisnis kopi Soedomo ini dimulai pada 1975, ketika Soedomo ditunjuk mengendalikan kapal api keinginan untuk terus berkembang membuat Soedomo merasa perlu melakukan sejumlah terobosan. Soedomo mulai mempertimbangkan luasan cakupan dengan memutuskan memperluas pabrik dan merasa butuh kantor yang layak.

PT. Fastrata Buana didirikan pada tahun 1992 di Jakarta. Fastrata Buana menangani penjualan dan distribusi produk Kapal Api Group untuk memastikan pengiriman ke pelanggan. Fastrata Buana adalah perusahaan distribusi terbesar di Indonesia dengan cabang dan titik distribusi di Sumatera, Jawa, Bali, Kalimantan, Sulawesi dan bahkan Papua. Fastrata Buana mendukung 400ribu outlet liputan langsung dengan kemampuan menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Untuk cepat memperbaiki layanan dan distribusi ke seluruh wilayah Indonesia, Fastrata Buana secara bertahap memperluas lokasi cabang yang ada dengan membangun cabang baru atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen di daerah-daerah dengan potensi pasar masa depan yang potensial.

## **2. Visi Dan Misi PT. Fastrata Buana**

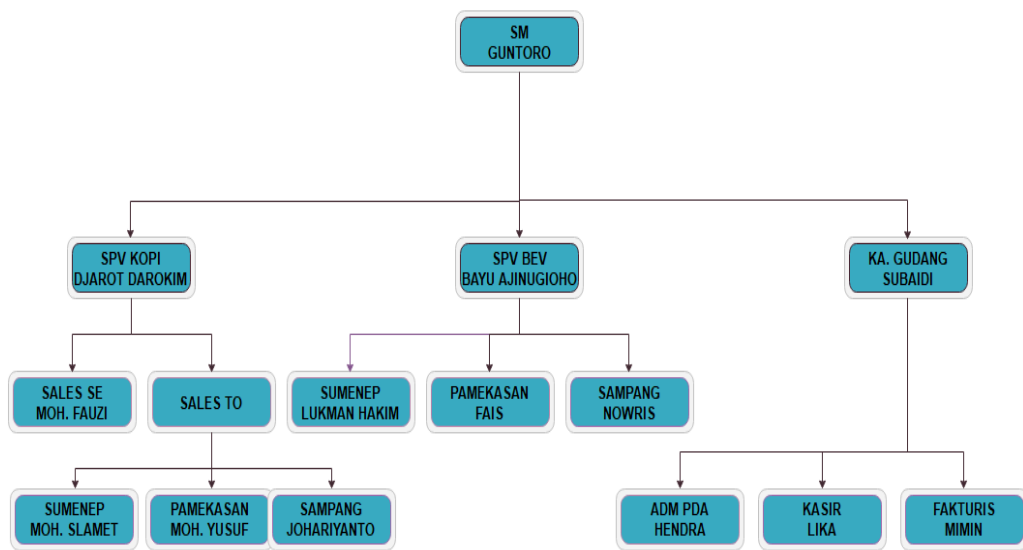
### **a. Visi**

Menjadi perusahaan makanan dan minuman yang dominan dan dihormati di Asia.

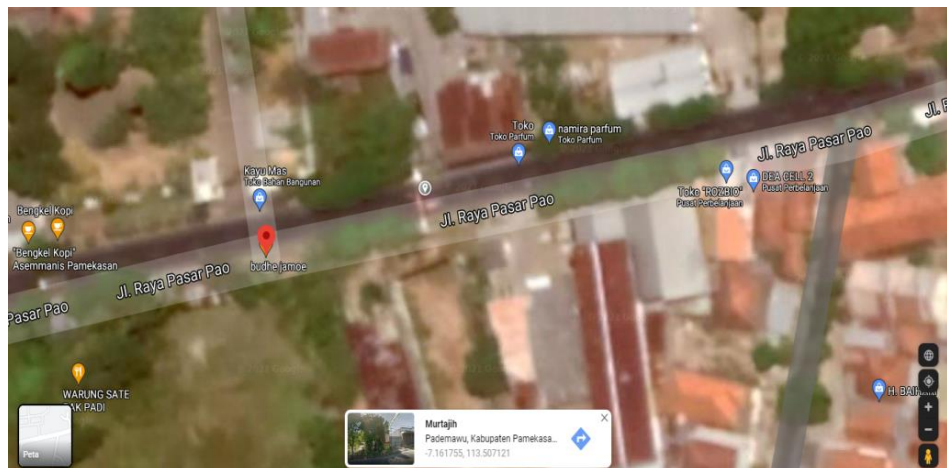
### **b. Misi**

Kami bertujuan mencapai posisi kepemimpinan pasar yang berkelanjutan dengan memberikan nilai yang baik kepada pelanggan melalui inovasi yang berkelanjutan, proses kelas dunia, kekuatan keuangan dan orang-orang hebat.

### 3. Struktur Organisasi



### 4. Lokasi Perusahaan



Lokasi: Jl. Raya Pasar Pao, Murtajih, Pademawu, Kab. Pamekasan.

### 5. Produk-Produk PT. Fastrta Buana

a. Minuman

Kopi: ABC, Kapal Api, Excelso, Fresco, Good Day, Ya, Pikopi.

Teh: Mytea, Mountea.

Isotonik: Good Mood.

Jelly: Okky Jelly, Okky Koko.

Kopi RTD: ABC, Kapal Api, Good Day.

Jus: Sunkist.

Cincau: Mony.

b. Makanan

Permen: Kapal Api, Relaxa, Ginger Bon, Bontea, Pindy Mint, Pindy Susu.

Biskuit: Oatbits, Oat 8, Lovy

Kacang: Iyes, Mayasi.

Snack: Kenji, Morello.

c. Kosmetik

Perfume: Bodymist, Implora.

## 6. Sistem Manajemen Mutu PT. Fastrta Buana

Sistem manajemen mutu yang di terapkan oleh perusahaan PT. Fastrata Buana adalah sistem manajemen mutu yang berbasis ISO 9001:2008 (UKAS) dan 9001:2008 (KAN). Pada dasarnya sistem manajemen ini adalah sebuah panduan bagi perusahaan. Panduan ini berisi tentang bagaimana perusahaan dalam penyediaan infrastruktur, prosedur, memonitoring, meningkatkan kinerja demi mendorong efesiensi, layanan pelanggan, keunggulan produk dan sumber daya yang dibutuhkan untuk

menerapkannya. Namun, untuk mendapatkan panduan sistem manajemen mutu ini perusahaan atau organisasi dapat dianggap sudah menerapkan standar ISO 9001 secara resmi jika sudah melakukan akreditasi dan menerima sertifikat resmi dari lembaga independen yang berwenang.

ISO 9001 sendiri diterbitkan oleh lembaga internasional yaitu ISO (*International Organization Of Standardization*) yang berada di Genewa, Swiss. Bagi negara yang tergabung dengan ISO, masing-masing diberikan kewenangan oleh badan ISO dunia untuk mengurus masalah sertifikasi dan akreditasi. Contoh badan akreditasi resmi yang menjadi perwakilan resmi di Indonesia untuk standar ISO 9001 yaitu Komite Akreditasi Nasional (KAN). Untuk UKAS (*United Kingdom Accreditation Service*) sendiri adalah badan akreditasi nasional untuk negara Inggris.

## **7. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis**

PT. Fastrata Buana bergerak dalam bidang distribusi produk/barang. Produk yang di distribusi adalah produk yang berupa makanan, minuman, kosmetik. Dalam pendistribusian produk/barang dispesifikasikan menjadi tiga bagian yaitu, persiapan distribusi, loading dan distribusi dan *aftersale service*. Pada bagian persiapan distribusi dilakukan *scheduling* dan pemetaan rute, area distribusi, pengolahan order barang dan pengumpulan barang yang akan didistribusikan.

Aktifitas yang dilakukan saat *scheduling*, pemetaan rute, dan area distribusi adalah menjadwalkan distribusi produk/barang, memetakan area, dan rute distribusi. Pada tahap pengolahan order barang terdapat aktifitas memilih order barang menurut area distribusi dan waktu distribusi,

penjumlahan total barang yang di butuhkan untuk distribusi agar dapat dibuat surat pengambilan barang ke gudang.

Aktifitas selanjutnya adalah pengumpulan produk/barang yang akan di distribusikan, yang terdiri dari beberapa aktifitas yaitu pembuatan surat pengambilan barang di gudang, untuk dikelompokkan sesuai dengan area distribusinya, persiapan *loading*(memuat barang ke armada/transportasi). Pada saat *loading* dan distribusi terdiri dari *loading* barang sesuai armada/transportasi yang akan menuju arena distribusi dan distribusi produknya.

## **B. Paparan Data**

Berdasarkan apa yang peneliti dapatkan dilapangan, baik melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi maka yang dapat peneliti uraikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Mekanisme produk yang di distribusi oleh perusahaan PT. Fastra Buana Pamekasan.**

Peneliti melakukan penelitian dengan tehnik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh data tentang proses mekanisme distribusi produk yang ada di perusahaan PT. Fastrata Buana Pamekasan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui proses mekanisme distribusi produk di perusahaan PT. Fastrata Buana Pamekasan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan dengan bapak Guntoro sales manager PT. Fastrata Buana Pamekasan, yang mengetahui mekanisme pendistribusian, sebagai berikut:

“PT. Fastrata Buana sendiri menangani penjualan dan distribusi produk dari Kapal Api Group hingga sampai ke tangan pelanggan, yang artinya untuk produknya memang di produksi oleh Kapal Api Group atau dari anak perusahaannya, lantas dari pada itu PT. Fastrata Buana-lah yang menjadi penyalur tersampainya produk ke tangan pelanggan atau yang menjadi pihak *distributor of consumer products*.”<sup>1</sup>

Pendapat yang sama juga di sampaikan oleh Bapak Subaidi selaku kepala gudang di perusahaan PT. Fastrata Buana Pamekasan, sebagai berikut:

“Di dalam proses pengiriman suatu produk atau barang kepada konsumen PT. Fastrata Buana sudah menyediakan ribuan besar, menengah, dan kendaraan berkapasitas kecil untuk memperlancar jalannya pengiriman produk yang akan di distribusikan kepada semua tingkatan dari grosir, pedagang, pengecer, toko, dan lain-lain yang ada di daerah atau area pendistribusian PT. Fastrata Buana Pamekasan. Untuk daerah atau pendistribusian produk dari PT. Fastrata Buana Pamekasan mencakup tiga kota yang ada di Madura yaitu, kota Sampang, Sumenep, dan Pamekasan. Untuk kota Bangkalan sudah menjadi area distribusi dari PT. Fastrata Buana yang ada di Surabaya.”<sup>2</sup>

Dan juga terdapat pendapat dari salah satu pelanggan yaitu, Farida selaku pemilik toko dan pelanggan, ia mengungkapkan bahwa:

“Untuk PT. Fastrata Buana sudah melayani pemesanan online dengan berbasis website, kita sebagai pelanggan dapat melihat berbagai jenis produk yang ditawarkan, melakukan pemesanan barang, dan *call centre* atau melaporkan keluhan.”<sup>3</sup>

Pendapat yang sama juga di sampaikan oleh Rida selaku pemilik toko dan merupakan pelanggan dari PT. Fastrata Buana, sebagai berikut:

“Di dalam website ini kami dapat memasukkan jumlah barang yang ingin di beli dan bisa menambahkan barang lain. Setelah kita sudah konfirmasi pembayaran dengan mengupload bukti pembayaran barang pesanan kami sudah bisa diproses atau telah di setujui, dan untuk masalah pengiriman produk atau barang estimasi pengirimannya sudah

---

<sup>1</sup>Guntoro, Sales manager PT. Fastrata Buana Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Mei 2021).

<sup>2</sup>Subaidi, Kepala gudang PT. Fastrata Buana Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Mei 2021).

<sup>3</sup>Farida, Pemilik toko, *Wawancara Langsung* (07 Mei 2021).

baik. Kami juga bisa mengembalikan suatu produk atau barang jika mengalami kerusakan atau istilahnya *return*.”<sup>4</sup>

Hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa penyaluran distribusi produk di PT. Fastrata Buana Pamekasan mencakup semua tingkatan dari yang grosir, toko, dan sebagainya sama-sama diberi kesempatan yang sama untuk bisa memiliki produknya. Selain itu, PT. Fastrata Buana bisa dikatakan lebih mengutamakan kepuasan para pelanggannya ini terbukti dengan adanya pelayanan untuk para pelanggan yaitu, sebuah website yang dapat mengetahui pangsa pasar, kebutuhan pelanggan, kemauan pelanggan, apa keluhannya, dan PT. Fastrata Buana bertanggung jawab atas suatu produk atau barang apabila mengalami kerusakan, ini dibuktikan dengan adanya pengembalian barang (*return*) dari para pelanggan yang akan di ganti oleh perusahaan.

## **2. Penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008 (UKAS) dan 9001:2008 (KAN) dalam distribusi produk guna meningkatkan penjualan.**

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang pendistributoran suatu produk atau barang sangatlah perlu adanya sebuah manajemen yang baik, di samping akan mempengaruhi tingkat penjualan, suatu penerapan manajemen juga bisa mengukur bagaimana kredibilitas perusahaan yang ingin bersaing secara global. Dengan adanya sebuah sistem manajemen mutu dapat mengordinir sistem kegiatan untuk mengarahkan dan mengendalikan perusahaan dalam hal mutu. Tentunya dengan hal ini, bagi perusahaan yang sudah memiliki sertifikat ISO dan perusahaan yang

---

<sup>4</sup>Rida, Pemilik toko, *Wawancara Langsung* (07 Mei 2021).



menerapkan manajemen mutunya bisa dipastikan bahwa fasilitas atau layanan memenuhi persyaratanpelanggan karna di dalamnya sudah terkandung antara jaminan kualitas dan pengawasan kualitas.

ISO sendiri merupakan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem, yang bertujuan adanya kesesuaian antara suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau prasyarat tertentu, dimana kebutuhan atau yang menjadi prasyarat tertentu tersebut ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan perusahaan atau organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Guntoro selaku sales manageria mengatakan bahwa:

“Sebuah penerapan sistem manajemen itu sangat perlu adanya di dalam sebuah perusahaan, apalagi perusahaan yang bergerak di bidang distribusi produk. Bagi perusahaan, sistem manajemen itu menjadi salah satu acuan atau tolak ukur di dalam mengelola kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Karena dengan adanya sistem manajemen akan mempengaruhi kualitas dan kinerja seluruh karyawan di dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai visi dan misi yang di inginkan oleh perusahaan.”<sup>5</sup>

Hal senada juga di akui oleh Bapak Subaidi, sebagai kepala gudang di perusahaan PT. Fastrata Buana Pamekasan, sebagaimana petikan wawancaranya sebagai berikut:

“Saya selaku kepala gudang di perusahaan ini, yang mengatur penempatan suatu produk sesuai denahnya masing-masing, menjaga kualitas produk supaya tidak mengalami hal-hal yang tidak diinginkan seperti kerusakan produk saat peletakan barang, masuknya atau keluarnya barang suatu produk dari gudang, cek list barang, penentuan rute pengiriman dan masih ada lagi tugas saya yang lain, ya memang untuk melakukan hal tersebut tidak mudah, perlu adanya sebuah pemanajeman di sana. Meski demikian, tidak semua yang saya lakukan itu berjalan dengan lancar sesuai semestinya, kadang ada kendala berupa barang atau produk yang dikirim oleh pihak pengirim

---

<sup>5</sup>Guntoro, Sales manager PT. Fastrata Buana Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Mei 2021).

kembali lagi ke gudang, namun bukan lantas sepenuhnya menjadi kegagalan dalam penerapan manajemennya, akan tetapi dengan adanya manajemen dapat meminimalisir hal yang berupa demikian. Kenapa barangnya kembali lagi atau tak terkirim?, biasanya tokonya tutup, dan perusahaan disini tidak dapat sepenuhnya mengetahui hal tersebut, terus kurangnya dalam mengefisiensi rute pengiriman.”<sup>6</sup>

Dan juga di sampaikan oleh Hendra selaku admin pda di perusahaan PT.

Fastrata Buana Pamekasan. Sebagai berikut:

“Untuk memperlancar dan mempermudah aktifitas di dalam pendistribusian maka penyediaan fasilitas perlu di berikan oleh perusahaan kepada karyawannya guna menunjang kinerja karyawan. Yang saya ketahui di perusahaan ini sudah menyediakan sarana atau fasilitas yang layak dan menunjang bagi karyawannya, dengan adanya sebuah infrastruktur perusahaan yang baik berupa alat transportasi barang, komputer, mesin printer, forklip elektrik, jenset, hand pallet, pallet, troli, dan lain-lain. Tentunya dengan hal yang sedemikian, saya kira jangan sampai pelayanan terhadap pelanggan sampai berkurang, kita sudah di beri fasilitas maka kita harus membarenginya dengan kualitas kerja kita sebagai karyawan.”<sup>7</sup>

Tidak hanya itu peneliti juga melakukan observasi apakah dengan adanya sebuah sistem manajemen mutu yang ada di perusahaan bisa memenuhi harapan para pelanggannya. Dengan wawancara langsung dengan Bapak Dayat selaku pemilik toko dan pelanggan dari PT. Fastrata Buana Pamekasan. Sebagai petikan wawancara yaitu:

“Saya kira untuk perusahaan ini kecepatan pengirimannya sudah cepat, pelayanannya sudah baik, apalagi dengan adanya sebuah alat transportasi yang sudah mendukung/memadai yang dapat memuat barang dengan skala ribuan tentunya bisa mengefisiensi waktu. Untuk karyawan perusahaan ini sangat ramah, sopan dan kualitas dari suatu produk yang kami terima dari perusahaan ini sudah baik, meski kadang mengalami sedikit kendala kerusakan pada barang atau produknya namun, pihak perusahaan sangat bertanggung jawab atau mengganti atas produknya apabila mengalami hal yang demikian.”<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup>Subaidi, Kepala gudang PT. Fastrata Buana Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Mei 2021).

<sup>7</sup>Hendra, Admin pda PT. Fastrata Buana Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Mei 2021).

<sup>8</sup>Dayat, Pemilik toko, *Wawancara Langsung* (07 Mei 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwasannya untuk meningkatkan suatu penjualan maka perusahaan haruslah mempunyai sebuah sistem penerapan manajemen yang baik. Pada dasarnya dengan adanya sebuah penerapan sistem manajemen akan menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi ke pelanggan, bisa mengefisiensi waktu, ketepatan/kecepatan pengiriman dalam memenuhi kebutuhan konsumen/pelanggan, kesempurnaan barang sampai ke tangan konsumen/pelanggan.

### **3. Penerapan distribusi produk dalam perspektif ekonomi Islam.**

Distribusi produk ialah salah satu kegiatan dalam pemasaran. Di dalam mendistribusikan suatu produk haruslah sesuai dengan apa yang menjadi aturan di dalamnya, dalam hal ini termasuk dalam mendistribusikan produk menurut konsep ekonomi Islam. Yang mana hal ini diungkapkan oleh Guntoro selaku sales manager PT. Fastrata Buana Pamekasan, sebagaimana petikan wawancara berikut ini:

“Untuk produk atau barang yang ditawarkan oleh perusahaan kami tentunya sudah layak untuk di konsumsi atau di pasarkan kepada masyarakat. Kenapa saya bilang begitu?, karena produk-produk kami bukan produk atau barang yang berbahaya untuk dikonsumsi dan produk yang kami tawarkan-pun telah bersertifikasi, labelisasi halal. Dengan begini konsumen merasa aman dan nyaman tanpa ada rasa khawatir akan suatu produk atau barang yang kami tawarkan.”<sup>9</sup>

Hal senada juga di ungkapkan oleh Bayu Ajinugioho mengenai distribusi produk di perusahaannya, selaku supervisor di perusahaan PT. Fastrata Buana Pamekasan, sebagaimana petikan wawancara berikut:

---

<sup>9</sup>Guntoro, Sales manager PT. Fastrata Buana Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Mei 2021).

“Produk atau barang yang tersusun rapi dan banyak di gudang ini, merupakan penyimpanan produk atau barang yang datang dari cabang Fastanayang berada di Surabaya dan merupakan penyediaan stok barang untuk Fastrata Buana Pamekasan yang akan di distribusikan oleh kami pada pelanggan atau konsumen yang menjadi titik area distribusi kami. Kami disini bukan menimbun suatu barang atau produk namun, lebih kepada menjaga suatu produk agar terjaga ketersediaannya.”<sup>10</sup>

Hal yang sama juga di sampaikan oleh Mimin, selaku fakturis di perusahaan PT. Fastrata Buana Pamekasan. Sebagaimana petikan wawancaranya berikut ini:

“Untuk penetapan harga per-produk, kami mengikuti ketentuan dari perusahaan, dan yang saya ketahui perusahaan hanya memperoleh keuntungan yang wajar, yang artinya labanya sedikit dalam setiap penjualan suatu produk. Meski hanya memperoleh keuntungan/laba yang sedikit, namun perusahaan meyakini bahwasannya jika dalam aktifitas penjualan berjalan dengan lancar maka perusahaan memungkinkan meraup keuntungan yang cukup banyak. Dan perlu untuk diketahui kami juga mempromosikan produk pada semua tingkatan yang dari grosir, toko, dan lain sebagainya untuk menarik minat beli mereka guna memperluas area distribusi kami.”<sup>11</sup>

Hal ini juga di perkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 07 Mei 2021 dengan Melani salah satu pemilik toko dan merupakan pelanggan PT. Fastrata Buana Pamekasan, sebagaimana petikan wawancara dibawah ini:

“ya untuk harganya sih bisa dikatakan normal atau wajar, dengan harga yang demikian, saya selaku pelanggan memungkinkan bisa menjangkau harga tersebut dan dapat membelinya serta, saya bisa menjual kembali dengan harga sedikit di atas harga perusahaan. Kami juga perlu-lah keuntungan atau laba dari yang kami beli.”<sup>12</sup>

Hasil dari wawancara, observasi dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah menerapkan konsep penjualan yang berdasarkan konsep

---

<sup>10</sup>Bayu Ajinugioho, Supervisor bev PT. Fastrata Buana Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Mei 2021).

<sup>11</sup> Mimin, Fakturis PT. Fastrata Buana Pamekasan, *Wawancara Langsung* (06 Mei 2021).

<sup>12</sup>Melani, Pemilik toko, *Wawancara Langsung* (07 Mei 2021).

distribusi produk ekonomi Islam. Ini dibuktikan oleh perusahaan dengan tidak melakukan penimbunan barang (ikhtikar), produk yang di distribusikan sudah bersertifikasi dan labelisasi halal, meraup keuntungan yang wajar, distribusi yang meluas.

### C. Temuan Penelitian

Berdasarkan data yang di peroleh di lapangan, baik itu dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, peneliti menemukan temuan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme distribusi produk di perusahaan PT. Fastrata Buana Pamekasan ?

Dari paparan data lapangan terkait dengan fokus penelitian pertama di atas dapat ditemukan bahwa mekanisme distribusi produk yang berjalan di perusahaan PT. Fastrata Buana Pamekasan, yaitu:

- a. Penyaluran distribusi produk mencakup semua tingkatan dari yang grosir, toko, dan sebagainya.
  - b. Melayani pemesanan online dengan berbasis website.
  - c. Adanya sistem *return* atau pengembalian atau penggantian barang.
2. Bagaimana penerapan manajemen mutu dalam pendistribusian produk guna meningkatkan penjualan ?

Dari paparan data lapangan terkait dengan fokus penelitian kedua di atas dapat ditemukan peran penerapan manajemen mutu guna meningkatkan penjualan dalam pendistribusian produk, antara lain:

- a. menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi ke pelanggan.

- b. bisa mengefesiensi waktu.
  - c. ketepatan/kecepatan pengiriman dalam memenuhi kebutuhan konsumen/pelanggan.
  - d. kesempurnaan barang sampai ke tangan konsumen/pelanggan.
3. Bagaimana penerapan distribusi produk dalam perspektif ekonomi Islam ?

Dari paparan data lapangan terkait dengan fokus penelitian ketiga di atas dapat ditemukan bahwa penerapan yang dilakukan oleh perusahaan dalam pendistribusian produk perspektif ekonomi Islam, antara lain sebagai berikut:

- a. Produk sudah bersertifikasi dan labelisasi halal.
- b. Tidak melakukan penimbunan barang (ikhtikar).
- c. Meraup keuntungan yang wajar.
- d. Distribusi yang meluas.

#### **D. Pembahasan**

Berdasarkan beberapa data yang diinginkan, baik hasil dari penelitian observasi, wawancara maupun dokumentasi, maka peneliti akan menganalisa temuan yang ada dan memodifikasi tentang implikasi-implikasi dari hasil penelitian.

Sebagaimana diterangkan dalam teknik analisa data dalam penelitian, peneliti menggunakan analisis deskriptif (pemaparan) dan data peneliti peroleh baik melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dari pihak-pihak yang mengetahui tentang data yang peneliti butuhkan. Berdasarkan temuan penelitian

yang diperoleh dari paparan data tersebut, Antara lain sebagai berikut pembahasannya:

### 1. Bagaimana mekanisme produk yang di distribusi ?

Untuk menyampaikan produk kepada konsumen di perlukan yang namanya distribusi yang merata dan lancar. Perusahaan yang memiliki banyak cabang untuk memasarkan suatu produk, maka pemilihan distribusi produk yang tepat adalah distribusi intensif, dimana barang yang dipasarkan itu diusahakan agar dapat menyebar kesemua saluran sehingga dapat mencapai tingkatan cakupan pasar untuk semua tipe konsumen.<sup>13</sup> Apalagi dengan adanya penyediaan situs website resmi dari perusahaan secara tidak langsung akan memperluas jangkauan pemasaran dan mempermudah jalannya pertukaran informasi antar kedua belah pihak, yakni perusahaan dan pelanggan. Dengan situs website, perusahaan dapat mengetahui kebutuhan yang diinginkan pelanggan, begitu sebaliknya pelanggan dapat informasi seputar produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Website sendiri menurut Andi, yaitu sebutan bagi kelompok halaman web (*web page*), dan umumnya merupakan bagian dari suatu nama domain (*domain name*) atau sub domain dalam *workd wide web*(www) di internet.<sup>14</sup>

Dalam hal penjualan suatu produk pasti akan menemukan permasalahan yang namanya kerusakan, atau kecacatan barang yang menyebabkan keluhan pembeli karena barang yang dikirim tidak bisa

---

<sup>13</sup>Mumuh Mulyana, "Strategi Distribusi", *EKMA 4216 Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 2, (Juni, 2019): 55.

<sup>14</sup>Andi, *Aplikasi Web Database Dengan Dreamweaver Dan PHP-My-SQL* , (Yogyakarta: Andi OFFSET, 2011), 1.

dijual kembali. Namun, pelanggan atau pembeli dapat melakukan pengembalian barang jika barang yang dibeli mengalami kerusakan atau cacat. Sistem retur menurut Mulyadi, bagian penjualan menerima pemberitahuan *return* dari sales dan membuat memo kredit, selanjutnya memo kredit tersebut diserahkan ke bagian penerimaan barang. Bagian penerimaan barang menerima dan memeriksa barang yang di *return* apakah sama dengan memo kredit yang diterima jika barang sesuai akan dibuatkan laporan penerimaan barang. Laporan penerimaan barang diserahkan ke bagian gudang dan dibuatkan kartu gudang, staf akuntansi menerima memo kredit dari bagian gudang dan membuat *return* penjualan dan setelah membuat retur penjualan menambah jumlah barang yang ada di kartu persediaan sehingga jumlah barang yang ada di kartu persediaan dan jumlah barang fisik sesuai sehingga tidak terjadi selisih.<sup>15</sup>

## **2. Bagaimana penerapan distribusi produk guna meningkatkan penjualan di perusahaan?**

Distribusi merupakan sebuah proses pemindahan barang atau jasa dari satu tempat pada tempat yang lain.<sup>16</sup> Distribusi memiliki tiga macam komponen, yaitu waktu, tempat dan utilitas kepemilikan. Penyaluran distribusi produk dapat terlaksana dengan baik apabila mutu atau kualitas dari barang atau jasa perusahaan terjamin, untuk memiliki mutu atau kualitas yang terjamin maka perlu yang disebut dengan manajemen mutu.

---

<sup>15</sup>Rukmini dkk, "Sistem Retur Penjualan Pada PT Kemiling Agro" *Akuntansi*: 6.

<sup>16</sup>Reynold Y dkk, "Perancangan Aplikasi Sistem Manajemen Distribusi Barang Gudang PT. Bank Artha Graha Internasional, TBK Berbasis WEB", *Jurnal Ilmiah Media Processor*, Vol. 10, No.2 (Oktober 2015): 531.



Menurut Gasperz sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk barang atau jasa terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.

Kebutuhan atau persyaratan yang dimaksudkan itu ditentukan atau dispesifikasikan sendiri oleh pelanggan ataupun organisasi. Sistem manajemen mutu mendefinisikan bagaimana perusahaan menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar. Terdapat beberapa karakteristik dari sistem manajemen mutu yaitu:

- a. Sistem manajemen mutu mencakup suatu lingkup yang luas dari aktivitas-aktivitas dalam organisasi. Kualitas atau mutu dapat didefinisikan melalui lima pendekatan yakni: 1) suatu kondisi ideal menuju keunggulan; 2) suatu atribut produk yang memenuhi kualitas; 3) kesesuaian atau ketetapan dalam penggunaan produk; 4) kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan standar; 5) derajat keunggulan pada tingkat harga yang kompetitif.
- b. Sistem manajemen mutu berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini sering mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja.
- c. Sistem manajemen mutu berlandaskan pada pencegahan kesalahan sehingga bersifat proaktif, bukan deteksi terhadap kesalahan yang bersifat reaktif.

Sistem manajemen mutu mencakup elemen-elemen di antaranya: tujuan; pelanggan; hasil-hasil; proses-proses; masukan-masukan; pemasok; dan pengukuran umpan balik dan umpan maju.<sup>17</sup> Dengan adanya sistem manajemen mutu diharapkan akan meningkatkan penjualan, dikarenakan manajemen mutu mengutamakan yang namanya kualitas, baik kualitas pelayanan maupun kualitas produk yang ditawarkan. Hal ini sejalan dengan prinsip sistem manajemen mutu ISO seri 9000 bahwa tiap organisasi harus mampu memenuhi dan berusaha memenuhi harapan dan keinginan pelanggan sesuai prinsip ISO seri 9000.

### **3. Bagaimana penerapan distribusi produk dalam perspektif ekonomi Islam di perusahaan ?**

Adanya permintaan makanan dan minuman halal dari konsumen diakui oleh sebagian besar pelaku usaha yang menjadi responden dalam penelitian. Mereka mengatakan bahwa konsumen sering menanyakan kejelasan status kehalalan produk sebelum membeli.

Qardhawi, mendefinisikan halal sebagai segala perkara yang dibolehkan, tidak mengandung transaksi yang terlarang secara syariat, dan telah dilegitimasi oleh syariat untuk memberlangsungkan perkara tersebut.<sup>18</sup> Halal berarti segala sesuatu yang diperbolehkan dalam hukum Islam. Beriringan dengan konsep halal, terdapat konsep *thoyyip*, yang berarti memiliki kualitas yang baik, keamanan, kebersihan, hingga

---

<sup>17</sup>Dian Fitri dan Widodo Ismanto, “Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 Dalam Peningkatan Mutu Produk dan Pelayanan Serta Kepuasan Pelanggan Di Pasar Internasional”, *Jurnal Dimensi*, Vol. 7, No. 3 (November, 2018): 424-426.

<sup>18</sup>Tengku Putri Lindung Bulan dkk, “Pengaruh Label Halal Dan Bonus Dalam Kemasan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Kinder Joy Pada Masyarakat Kota Langsa”, *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol. 6, No.2 (November 2017): 731.

kandungan gizi yang akan berpengaruh terhadap kesehatan konsumennya. Kehalalan dalam makanan dan minuman berarti jaminan keamanan pangan, jaminan kesehatan, dan jaminan kualitas yang baik. Oleh karena halal bukan hanya melihat dari zat asalnya saja, tetapi juga memperhatikan proses berikutnya seperti penyimpanan, pengolahan, dan penyajian. Sertifikasi halal dapat menjadi bukti penting bagi sebuah produk makanan/minuman untuk meraih kepercayaan konsumen.<sup>19</sup>

Selain itu, bagi pelaku usaha di dalam proses ekonomi merupakan suatu keharusan apabila para pelakunya menginginkan keuntungan. Islam tidak menafikan hal itu, hanya saja keuntungan yang ingin diperoleh hendaknya tidak bertendensikan eksploitasi dan ketidakwajaran. Pelaku usaha hanya diperkenankan mengambil keuntungan yang layak dan wajar, tidak terlalu tinggi yang akan berakibat kepada kesusahan masyarakat, dan juga tidak terlalu rendah yang akan berakibat kepada kebangkrutannya.<sup>20</sup>

Salah satu contoh mengambil keuntungan yang tidak wajar adalah ikhtikar. Ikhtikar sendiri menurut Imam Asy-Syaukani, yaitu penimbunan/penahanan barang dagangan dari peredarannya. Siapa atau pelaku usaha yang melakukan penimbunan terhadap barang dagangan sebelum dijual kemasyarakat dengan tujuan melonjakkan harga, maka itu merupakan perbuatan yang salah bahkan merupakan perbuatan yang diharamkan oleh syara'.

---

<sup>19</sup>Endang Tjitroresmi dan Diah Setiari Suhodo, *Peluang Usaha Produk Halal Di Pasar Global: Perilaku Produsen Dalam Memproduksi Produk Halal*, (Jakarta: LIPI Press, 2014), 117.

<sup>20</sup>Hilman Taqiyudin, "Al-Ikhtikar (Penimbunan Barang Dagangan) Dan Peran Pemerintah Dalam Menanganinya Guna Mewujudkan Stabilitas Ekonomi", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 10, No. 1 (Januari-Juni 2018): 29.