

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum UD H. Machfud

a. Sejarah Singkat UD H. Machfud

UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep merupakan perusahaan perseorangan yang bergerak dalam bidang bahan bangunan. Perusahaan berbentuk perusahaan perseorangan ini dengan Surat Ijin Usaha Perysahaan (SIUP) dari Pemerintah Kabupaten Sumenep No. 69/I/2017 tertanggal 10 Februari 2017.

Perusahaan ini didirikan pada tahun 2017 oleh H. Machfud yang terletak di Jl. Sareng Desa Kapedi Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep dengan tenaga kerja berjumlah 5 orang tenaga harian. Tempat tersebut hanya bersifat permanen, karena area tanah tersebut adalah milik pribadi.¹

Perusahaan mengalami banyak perubahan dan kemajuan yang pesat dalam menjalankan usahanya. Hal ini ditandai dengan meningkatnya omset penjualan dari produk yang dihasilkan. Salah satu prestasi yang pernah dicapai oleh perusahaan ini dalam membuktikan keunggulan produknya ditandai dengan adanya penilaian kualitas produk dari Kepala Desa Kapedi dengan kategori baik.

b. Visi, Misi dan Tujuan UD H. Machfud

1) Visi

Menjadi perusahaan pelayanan produksi abu batu sebagai bahan bangunan yang tangguh dan dipercaya dengan bentuk kriteria pengelolaan operasional (standar) industri nasional.

¹ H. Machfud, Pemilik produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 07 Juni 2021.

2) Misi

- a) Memberikan serta menyediakan pelayanan yang diperlukan oleh pelanggan secara maksimal melalui bentuk pengelolaan sumber daya alam secara optimal.
- b) Memperluas jangkauan layanan bidang usaha melalui pola pelayanan yang inovatif, efektif dan profesional.
- c) Mengembangkan SDM yang profesional.
- d) Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan pengelolaan usaha yang efektif dan efisien.
- e) Mengembangkan pola kerja sama dengan meningkatkan segala bentuk pelayanan.

3) Tujuan

Memberikan kualitas layanan yang tepat waktu, tepat mutu (sesuai spesifikasi teknis) dan tepat harga (bersaing dan wajar). Menanamkan kepercayaan mitra kerja. Meningkatkan pendapatan usaha dan laba bersih perusahaan. Meningkatkan kesejahteraan SDM perusahaan.²

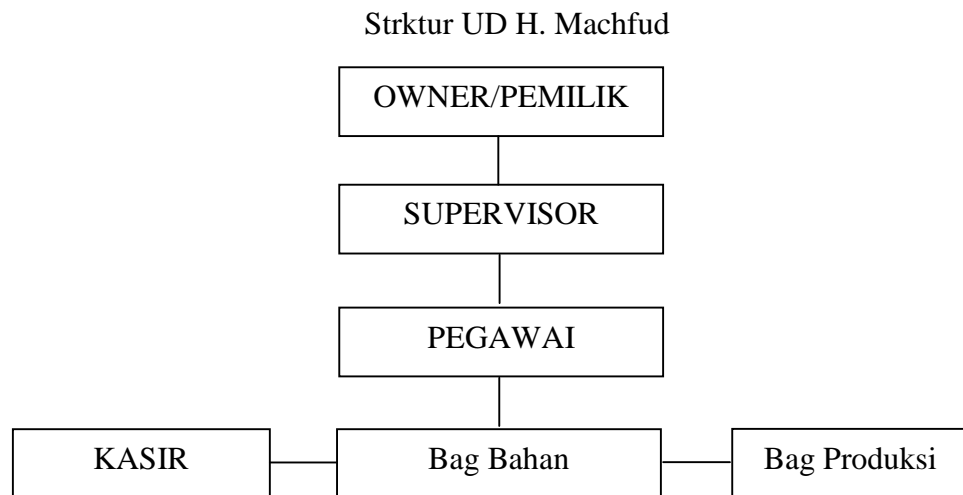
c. Struktur UD H. Machfud

UD H. Machfud mempunyai suatu struktur organisasi yang digunakan untuk memudahkan pengkoordinasian dan penyatuan usaha, untuk menunjukkan kerangka-kerangka hubungan di antara fungsi, bagian-bagian maupun tugas dan wewenang serta tanggung jawab. Serta untuk menunjukkan rantai (garis) perintah dan perangkapan fungsi yang diperlukan dalam suatu organisasi.

Struktur organisasi sangat penting untuk menunjukkan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi, bagian-bagian maupun tugas,

² H. Machfud, Pemilik produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 07 Juni 2021.

wewenang dan tanggung jawab masing-masing yang berbeda-beda dalam suatu organisasi yang merupakan suatu keharusan bagi suatu lembaga organisasi. Berikut adalah struktur organisasi pada UD H. Machfud.



Gambar 4.1 Struktur UD H. Machfud

d. Wewenang dan Tanggung Jawab

1) Owner

- a) Menentukan tujuan yang ingin di capai
- b) Memimpin perusahaan secara keseluruhan
- c) Menentukan langkah-langkah dalam pengambilan keputusan
- d) Mengkoordinasi pegawai yang bertugas
- e) Menerima laporan pertanggung jawaban dari seluruh aktivitas di UD
H. Machfud

2) Supervisor

- a) Mengontrol pemasukan dan pengeluaran keuangan
- b) Menyusun hasil usaha dalam satu periode tertentu
- c) Memperhitungkan dan membayar seluruh kewajiban keuangan perusahaan kepada pemerintah seperti pajak
- d) Mengawasi dan mengontrol laporan pembukuan

3) Pegawai

- a) Melayani pembeli secara professional
 - b) Menerima pembelian barang
 - c) Membuatkan nota pembelian
 - d) Bertanggung jawab terhadap kerapihan dan kebersihan
 - e) Mengetahui barang yang dijual
 - f) Bersikap sopan, ramah dan siap sedia
- 4) Kasir
- a) Menerima nota dari pembeli secara langsung
 - b) Menghitung dan menerima pembayaran dari pembeli
 - c) Memberikan nota yang sudah di bayar kepada pembeli
 - d) Membuat laporan keuangan ke pada owner
- 5) Bag. Bahan
- a) Menerima barang dari supplier yang sebelumnya sudah dipesan, mengecek barang yang diterima apakah layak diterima atau dikembalikan.
 - b) Menyusun setiap barang sesuai dengan faktur yang telah dibuat.
- 6) Bag. Produksi
- Mengolah bahan mentah yang ada menjadi bentuk produksi yang siap jual serta menyesuaikan bentuk produksi dengan target permintaan pasar akan abu batu sebagai bahan bangunan.

2. Kepuasan Konsumen atas Pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep

Terkait dengan kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep, maka dapat dijelaskan bahwa berdasarkan sumber data yang peneliti kumpulkan melalui wawancara dengan para konsumen dan pemilik mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud.

Dimana menurut Bapak H. Machfud, sebagai pemilik produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, mengatakan:

“Saya telah mengupayakan beberapa cara agar konsumen merasa puas terhadap produksi abu batu sebagai bahan bangunan yang dipimpin. Cara yang saya lakukan agar konsumen merasa puas yaitu: bisa ditunggu, *order online* (demi mempermudah konsumen), pengiriman via kurir dan harga yang kompetitif”.³

Sedangkan menurut Mosleh selaku pekerja di produksi abu batu UD H. Machfud sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep mengatakan :

“Saya sebagai pekerja sudah sesuai aturan main atau prosedur yang telah ditetapkan perusahaan, sejauh ini ada konsumen yang merasa puas dan ada juga yang tidak merasa puas walaupun telah diupayakan cara-cara sebagaimana disebutkan Pak Haji, jika konsumen kurang puas dengan abu batu yang telah jadi maka dipersilahkan untuk menggeluh langsung kepada kami. Adapun untuk kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh pihak kami maka kami akan diganti”.⁴

Namun demikian, saat pencarian data terkait judul skripsi peneliti ada beberapa macam pendapat konsumen, dari sepuluh orang responden yang peneliti wawancarai ada empat orang yang lebih condong merasa puas terhadap produksi abu batu UD H. Machfud sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep yaitu Bapak Badruz, Munir, Eko dan Bapak Mukhlis, dan ada enam orang lebih condong merasa tidak puas terhadap produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep yaitu Bapak Alwi, Hasan, Aryo, Syamsul, Abd Hadi dan Bapak Junaidi.

a. Hasil Wawancara dengan Konsumen yang Merasa Puas atas Pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep.

Salah satu konsumen yang merasa puas terhadap produksi abu batu UD H. Machfud sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi adalah Bapak

³ H. Machfud, Pemilik produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 07 Juni 2021.

⁴ Mosleh, Pekerja produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 11 Juni 2021.

Badrus, dia adalah seorang supir pick up yang biasa memesan abu batu, dia mengatakan :

“Saya merupakan salah satu dari konsumen UD H. Machfud di Desa Kapedi yang selama satu tahun terakhir ini selalu memesan abu batu setidaknya satu minggu satu pick up yang akan saya jual lagi kepada yang membutuhkan, saya merasa puas dengan produksi abu batu yang saya beli ini, karena kualitas produk yang dihasilkan sangat baik, saya menyarankan agar teman-teman supir yang lain memesan abu batu ini walaupun harga yang diberikan tergolong mahal dan karyawan memberikan pelayanan yang ramah”.⁵

Hal ini sebagaimana amatan peneliti, terdapat beberapa konsumen UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep yang memberikan saran kepada produksi abu batu sebagai bahan bangunan karena pihak produksi melanggar perjanjian kapan abu batu bisa diambil atau pihak produksi tidak menepati waktu sesuai perjanjian diawal, kemudian juga pernah terjadi penolakan permintaan karena terlalu dadakan untuk mengambil abu batu.⁶

Konsumen lain yang puas atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep adalah Bapak Munir, pada saat dilakukan wawancara dia mengatakan :

“Saya adalah salah satu konsumen produksi abu batu ini, berprofesi sebagai kepala tukang bangunan, setidaknya dalam beberapa bulan terakhir ini saya telah memesan abu batu di sini dan saya merasa puas dengan abu batu yang diolah. Menurut saya bahan batu yang dihasilkan sangat kuat dan padat serta harganya tergolong murah, sehingga saya merasa puas dengan hasil yang diperoleh”.⁷

Sesuai observasi peneliti pada saat dilakukan wawancara bahwa karyawan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep telah memberikan pelayanan yang baik terhadap para konsumen, selama ini belum pernah ada penolakan dari pihak produksi abu batu ketika

⁵ Badrus, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 9 Juni 2021.

⁶ Observasi produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, 9 Juni 2021.

⁷ Munir, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 2 Juni 2021.

diminta untuk mengisi kendaraan walaupun diminta untuk diisi dalam waktu yang singkat.⁸

Dari hasil wawancara dengan konsumen yang merasa puas atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep Bapak Eko, dia mengatakan pada saat wawancara :

“Saya adalah seorang agen bahan bangunan yang sudah berlangganan selama kurang lebih 2 tahun, dengan menyuruh supir sendiri untuk mengambil abu batu di sini. Saya sangat puas dengan hasilnya apalagi dengan kualitas abu batu yang baik dan karyawan di sini selalu memberikan pelayanan prima kepada saya, saya gak pernah komplek dengan produksi ini, kecuali kalo gak dibuatin kopi nah baru saya komplek, dan selama ini setiap yang saya inginkan selalu dipenuhi gak pernah ditolak”.⁹

Hal ini sesuai dengan pengamatan peneliti bahwa agen yang berasal dari Desa Kapedi ini memesan abu batu hampir setiap hari, sehingga tidak terhitung lagi berapa kalinya dia memesan abu batu di UD H. Machfud Desa Kapedi Bluto Sumenep ini.¹⁰

Bapak Mukhlis juga termasuk orang yang menyatakan kepada peneliti bahwa dia puas dengan produksi abu batu, sebagaimana dia nyatakan pada saat wawancara dengan peneliti mengatakan :

“Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan UD H. Machfud di Desa Kapedi ini, sebab beberapa kali saya memesan abu batu selalu diisi dengan takaran yang pas dan cepat. Kemudian abu batu yang telah diberikan kepada pembeli belum pernah ada yang komplin ke saya, entah kurang halus atau lain sebagainya, maka saya tetap berlangganan di UD H. Machfud Desa Kapedi ini”.¹¹

Hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti, abu batu yang telah dibawa konsumen tidak ada yang kemudian dibawa kemabli ke produksi untuk diolah ulang. Produksi abu batu UD H. Machfud di Desa Kapedi

⁸ Observasi produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, 9 Juni 2021.

⁹ Eko, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 10 Juni 2021.

¹⁰ Observasi produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, 10 Juni 2021.

¹¹ Mukhlis, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 22 Mei 2021.

juga menyediakan tempat berteduh yang nyaman kepada para konsumen yang antri untuk pengisian abu batu. Tempat berteduh tersebut didesadi sedemikian rupa agar menjadi lebih nyaman dipandang mata.¹²

Karyawan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep telah memberikan pelayanan yang ramah, walaupun tidak langsung disambut ketika sampai itu hal yang wajar karena banyaknya konsumen yang akan memsan disana. Konsumen tidak pernah memberikan saran setelah selesai membuat mengisi abu batu karena semuanya baik-baik saja dan produksi abu batu UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep pun selalu menerima permintaan yang diminta oleh setiap konsumen.

b. Hasil Wawancara dengan Konsumen yang tidak Merasa Puas atas Pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, terdapat beberapa konsumen yang tidak puas atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep. Salah satunya adalah Bapak Alwi sebagai seorang wirausaha mengatakan :

“saya sudah dua kali membeli abu batu di UD H. Machfud Desa Kapedi Bluto Sumenep ini, terakhir membeli abu batu pada bulan Mei bulan lalu. Karyawan UD H. Machfud Desa Kapedi Bluto Sumenep kurang ramah terhadap saya, saya tidak langsung disambut ketika datang bahkan terkesan diacuhkan dan menurut saya harga abu batunya yang ditawarkan juga agak mahal sehingga saya tidak puas dengan hasil dari UD H. Machfud Desa Kapedi Bluto Sumenep ini. Selama ini saya belum pernah memberi saran kepada pihak UD H. Machfud ini karena saya berencana untuk komplek kepada pemiliknya secara langsung, tetapi setiap saya datang pemiliknya sedang tidak berada ditempat.¹³

Dalam hal ini, sesuai dengan hasil amatan peneliti bahwa karyawan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep hanya terdiri dari lima

¹² Observasi produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, 22 Juni 2021.

¹³ Alwi, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 27 Mei 2021.

orang pekerja. Dimana setiap pekerja memiliki tanggung jawab masing-masing.¹⁴

Salah seorang yang tidak merasa puas dengan produksi abu batu adalah Bapak Hasan, pada saat wawancara dengan peneliti menyatakan :

“Saya pertama kalinya membelil abu batu di UD H. Machfud Desa Kapedi Bluto Sumenep. Saya tidak terlalu memperhatikan apakah karyawan ramah atau tidak, karena ketika datang saya langsung mengutarakan keinginan saya untuk membeli abu batu beberapa pick up, harga yang ditawarkan pihak selisih Rp. 20.000,- lebih mahal dari produksi abu batu lainnya sehingga saya tidak puas”.¹⁵

Berdasarkan amatan peneliti, Bapak Hasan membeli abu batu di UD H. Machfud Desa Kapedi hanya satu kali dan ketika memesan abu batu selanjutnya dia pindah ke tempat lain yang ada di Kecamatan Bluto. Selisih harga antar produksi ini hal yang wajar-wajar saja, tetapi kedepannya akan membuat produksi di tempat yang harganya lebih murah.¹⁶

Salah satu konsumen yaitu Bapak Aryo sebagai seorang supplier pada saat diwawancari oleh peneliti mengatakan :

“Saya sudah beberapa kali membeli abu batu pada UD H. Machfud di Dsa Kapedi ini, menurut saya hasilnya sudah bagus tetapi harga masih agak mahal dibanding tempat produksi yang baru berdiri, karyawan UD H. Machfud ini menurut saya tidak begitu ramah terhadap konsumen sehingga saya kurang puas dalam membeli abu batu ini, hingga suatu saat saya mendapat informasi dari rekan saya bahwa ada tempat produksi abu batu yang lebih murah daripada di UD H. Machfud ini kemudian saya akan pindah ke yang lain”.¹⁷

Dalam hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti, pada saat membeli abu batu, beberapa hari kemudian Pak Aryo pindah ke tempat

¹⁴ Observasi produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, 27 Mei 2021.

¹⁵ Hasan, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 5 Juni 2021.

¹⁶ Observasi produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, 5 Juni 2021.

¹⁷ Aryo, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 6 Juni 2021.

lain yang lebih murah tersebut. Pak Aryo tidak pernah memberikan saran dan tidak pernah pula ditolak permintaannya.¹⁸

Bapak Syamsul adalah salah satu konsumen UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep yang tidak merasa puas, hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan dia mengatakan:

“Saya kurang puas dengan pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep karena pengerjaannya terlalu lama, dua kali membeli abu batu di UD H. Machfud tetapi pelayanan yang diberikan terhadap saya kurang baik, saya juga mengeluhkan tempat parkir yang kurang, saya bingung ketika membawa mobil dimana tempat memarkirkan mobil kalau sudah banyak”.¹⁹

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Abd Hadi mengatakan saat wawancara dengan peneliti :

“Saya yang menjadi salah satu konsumen UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep, setidaknya telah dua kali membeli abu batu di UD H. Machfud tetapi tidak merasa puas karena karyawan UD H. Machfud tidak memberikan pelayanan prima. Saya merasa kecewa karena ketika datang tidak langsung disambut oleh karyawan malah terkesan dibiarkan saja, abu bantunya sih bagus sih mas, Cuma ya saya gak suka pelayanannya aja”.²⁰

Bapak Junaidi juga menyampaikan kepada peneliti saat dilakukan wawancara mengatakan :

“Saya merasa tidak puas atas pelyanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep, menurut saya hasil abu batu yang dihasilkan masih biasa, tidak terlalu bagus dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan pun kurang ramah terhadap saya”.²¹

Dari hasil wawancara di atas, sesuai dengan hasil observasi peneliti bahwa pelyanan UD H. Machfud Desa Kapedi sudah bagus. Namun

¹⁸ Observasi produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, 6 Juni 2021.

¹⁹ Syamsul, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 1 Juni 2021.

²⁰ Abd Hadi, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 11 Juni 2021.

²¹ Junaidi, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 25 Mei 2021.

harga yang lebih mahal daripada tempat lain dan pelayanan yang diberikan kurang ramah.²²

3. Pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep dalam Perspektif Ekonomi Islam

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, karena kepuasan konsumen akan menentukan keberhasilan perusahaan. Pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Kepuasan adalah penentu bagi konsumen untuk memilih suatu produk yang lebih disukai, setelah penulis melakukan wawancara dengan beberapa konsumen UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep dari ke empat informan mereka puas akan kinerja para pekerja dari segi teknik pelayanan tersebut, namun demikian ada pula yang kurang puas. Dimana konsumen berhak menentukan produksi abu batu yang pas untuk dibeli.

Bukan hanya itu saja konsumen juga mendapat pelayanan lebih cepat, pada saat mengisi abu batu kurang lebih hanya membutuhkan waktu satu jam dengan syarat pick up pelanggan sudah siap. Untuk menunjang kepuasan pelanggan, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat perlu memberikan penerapan kualitas pelayanan, sebab dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka akan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan loyalitas aktual produk yang dirasakan bahwa pada pesaing yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam

²² Observasi produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, 11 Juni 2021.

pemenuhan dan keinginan konsumen, sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama.

Ekonomi Islam konsumen dalam memenuhi kebutuhannya cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan masalah maksimum. Kecenderungan memilih ditentukan oleh kebutuhan dan keinginan.

Dari uraian diatas ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen menurut ekonomi Islam berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan, masalah, manfaat, berkah, keyakinan dan kehalalan.

Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan istilah *masalahah* (segala sesuatu yang mendatangkan kemanfaatan) dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan nonfisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara dzatnya maupun cara memperolehnya, tidak bersifat *isrof* (royal) atau *tabzir* (sia-sia). Oleh karena itu kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas seberapa besar nilai ibadah yang didapat dari yang dikonsumsi. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Bapak Badruz, Munir, Eko dan Bapak Mukhlis, ke empat informan tersebut berpendapat bahwa mereka merasa puas dengan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep

Kepuasan konsumen menjadi dasar dari terwujudnya konsumen yang loyal terhadap produk perusahaan. Kepuasan dari konsumen terbentuk dari

perbedaan antara harapan dengan hasil dari kinerja perusahaan yang dirasakan. Berdasarkan hasil penelitian faktor pendukung produsen dalam meningkatkan kepuasan konsumen UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep:

a. Faktor Pendukung Internal

Didalam perusahaan apapun pasti ada faktor pendukung internal, untuk faktor pendukung internal pada pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep adalah produk. Hal ini sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Bapak Bapak Badruz mengatakan :

“Saya mengakui kalau produk UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep ini sangat baik, terbukti bahwa abu batu yang ada cukup halus dan tidak banyak membutuhkan semen sebagai campurannya”.²³

Hal ini juga diperkuat oleh pendapat Bapak Eko saat dilakukan wawancara oleh peneliti mengatakan :

“Kalau saya sangat percaya akan kualitas produksi abu batu UD H. Machfud sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep ini, sebab pada saat saya membangun rumah dengan abu batu ini cukup kuat dan tahan lama”.²⁴

Begitu pula dengan pendapat Bapak Mukhlis yang mengatakan kepada peneliti :

“Saya merasa puas atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep ini sebab kualitasnya cukup bagus”.²⁵

Dari berbagai hasil wawancara, sesuai dengan observasi peneliti bahwa faktor pendukung pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep dalam meningkatkan kepuasan konsumen melalui produk dengan cara tetap konsisten dengan kualitas produk yang dijualnya serta meningkatkan pelayanan penjualan supaya para konsumen tidak bosan dan akan tetap loyal walaupun untuk saat ini sangat banyak pesaing. Dengan

²³ Badrus, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 9 Juni 2021.

²⁴ Eko, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 10 Juni 2021.

²⁵ Mukhlis, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 22 Mei 2021.

konsisten dan meningkatkan pelayanan produk maka para konsumen akan semakin loyal dengan produksi abu batu UD H. Machfud sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep.²⁶

Sementara itu, faktor pendukung internal lainnya adalah ikatan emosional. Hal sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Bapak Munir mengatakan :

“Saya ini masih sepupu dengan pemilik UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep, adanya ikatan famili ini saya rasa tidak bisa ditukar dengan rupiah, “kan iyeh?”²⁷

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Eko yang menyatakan kepada peneliti bahwa :

“Masak saya mau beli abu batu kepada orang lain, ini kan pemiliknya masih besan saya. Tentunya nanti hasil dari penjualan produksi UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep ini juga akan dimakan oleh anak saya dengan keluarganya”²⁸

Sesuai dengan hasil observasi peneliti, beberapa konsumen atau pelanggan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep merupakan sanak famili dari pemilik usaha abu batu ini. Selain itu pula pemilik juga memiliki beberapa distributor yang dilengkapi dengan kendaraan pick up untuk menjual produksi abu batu UD H. Machfud sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep.²⁹

b. Faktor Pendukung Eksternal

Faktor pendukung eksternal pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep adalah gaya hidup masyarakat, hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Mosleh selaku pekerja mengatakan :

²⁶ Observasi produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, 10 Mei 2021.

²⁷ Munir, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 2 Juni 2021.

²⁸ Eko, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 10 Juni 2021.

²⁹ Observasi produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, 10 Juni 2021.

“Kalau berbicara faktor pendukung kepuasan konsumen pada pelayanan produksi abu batu UD H. Machfud sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, saya rasa adalah gaya hidup masyarakat, artinya kalau lagi musim uang ya banyaaak masyarakat yang bangun rumah, tapi kalau lagi tidak musim maka jarang pembelinya”.³⁰

Dalam hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti bahwa faktor pendukung eksternal dalam meningkatkan kepuasan konsumen terletak pada gaya hidup masyarakat pada saat ini yang memiliki uang untuk membangun rumah dan selain para konsumen tidak pernah sadar jika mereka melakukan promosi mulut ke mulut ataupun promosi di sosial media yang mereka miliki. Hal tersebut menjadi faktor pendukung eksternal atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep karena membantu promosi tanpa imbalan dari perusahaan.³¹

Sedangkan untuk faktor penghambat produsen dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep berdasarkan hasil penelitian yaitu:

a. Faktor Penghambat Internal

Faktor penghambat internal atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mukhlis mengatakan :

“Segala sesuatu pasti penghalangnya, kalau menurut saya faktor penghambat atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep adalah kalau ada pekerja yang tidak masuk, sebab ini akan memperlama bagi kami yang antri”.³²

Hal ini sebagaimana hasil observasi peneliti untuk faktor penghambat internal dalam meningkatkan kepuasan konsumen terletak pada pekerja yang sering tidak masuk. Dengan pekerja tidak masuk mengakibatkan

³⁰ Mosleh, Pekerja produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 11 Juni 2021.

³¹ Observasi produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, 11 Juni 2021.

³² Mukhlis, Pelanggan produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 22 Mei 2021.

kekhawatiran produsen jika produk yang dipesan oleh para konsumen tidak sesuai dengan waktu yang direncanakan. Hal tersebut akan menyebabkan konsumen merasa tidak puas dengan pelayanannya. Upaya seorang produsen dalam menghadapi faktor penghambat internal yaitu melakukan *training* kepada pekerja yang baru dan didampingi hingga bisa melayani produksi abu batu UD H. Machfud sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep.³³

b. Faktor Penghambat Eksternal

Sementara faktor penghambat eksternal atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep adalah minimnya pengetahuan masyarakat akan bagus tidaknya abu batu. Hal ini sebagaimana pendapat Bapak Mosleh mengatakan :

“Salah satu faktor penghambat kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep ini adalah pengetahuan masyarakat akan kualitas abu batu, sebab walaupun kami berusaha bagaimanapun menjelaskan kalau pembeli tidak paham akan menghambat pada kami”.³⁴

Sesuai amatan peneliti untuk faktor penghambat eksternal dalam meningkatkan kepuasan konsumen terletak pada konsumen yang banyak membutuhkan abu batu tetapi hanya sedikit konsumen yang benar-benar mengetahui akan kualitas abu batu yang sebenarnya. Produsen dari UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep sangat menyayangkan hal tersebut, karena berdampak negatif serta menghambat inovasi pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep.³⁵

B. Temuan Penelitian

³³ Observasi produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, 22 Mei 2021.

³⁴ Mosleh, Pekerja produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, wawancara, Kapedi, 11 Juni 2021.

³⁵ Observasi produksi abu batu sebagai bahan bangunan di Desa Kapedi Bluto Sumenep, 11 Juni 2021.

Hasil temuan penelitian kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep adalah :

1. Harga

Harga yang diberikan oleh UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep lebih tinggi Rp. 20.000,- dari kompetitornya, sehingga bagi beberapa konsumen hal ini menjadi pemicu tidak terjadinya kepuasan konsumen. Sementara pendapat lain mengatakan bahwa harga yang terjadi selisish dengan produksi lain bukanlah masalah, karena UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep membuat dengan kualitas yang lebih baik.

2. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh pihak UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep masih kurang ramah menurut sebagian konsumen, jika ada konsumen yang datang tidak langsung ditanggapi atau disambut malah terkesan seperti dibiarkan begitu saja, dan juga kerap terjadi informasi yang diberikan tidak tepat seperti jam pengisian kendaraan yang ditentukan tidak akurat.

3. Pekerja yang sering tidak masuk.

Dengan pekerja tidak masuk mengakibatkan kekhawatiran produsen jika produk yang dipesan oleh para konsumen tidak sesuai dengan waktu yang direncanakan.

4. Minimnya pengetahuan masyarakat akan bagus tidaknya abu batu.

C. Pembahasan

1. Kepuasan Konsumen atas Pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep

Kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan

harapan, pelanggan akan puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap kinerja perusahaan.

Kepuasan konsumen/pelanggan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau sangat gembira. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.³⁶

Kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep merupakan salah satu badan usaha yang sangat memperhatikan kepuasan konsumen, karena UD H. Machfud merupakan salah satu badan usaha yang menjual barang bagi konsumen. Salah satu faktor untuk tetap menjaga kepuasan konsumen dan pelanggan salah satunya adalah dengan meningkatkan atau menjaga kualitas layanan penjualan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian di ketahui terdapat empat orang informan yang menyatakan puas. Enam informan lainnya menyatakan tidak puas. Informan yang menyatakan tidak puas berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan perlu adanya evaluasi dan tindak lanjut dari manajemen produksi UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep. Secara keseluruhan berdasarkan hasil penelitian diketahui kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud

³⁶ Philip Kotler, *Marketing Management ...*, 71.

di Desa Kapedi Bluto Sumenep sebagian besar tidak puas 60% dan puas 40%. Hasil secara keseluruhan dari penelitian ini dengan hasil tersebut dapat diartikan pelanggan memberikan persepsi atau tanggapan tidak puas atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen. Berdasarkan hasil tersebut diartikan bahwa kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep belum tercapai dengan utuh, jika kualitas layanan yang diberikan sudah cukup baik, bisa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini kualitas layanan yang diteliti didasarkan pada beberapa faktor yaitu faktor bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.³⁷

a. Faktor Bukti Langsung

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep berdasarkan faktor bukti langsung diketahui tidak puas sebanyak enam informan dan empat informan menyatakan puas. Bukti fisik langsung dalam kualitas layanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan,

³⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan ...*, 84.

yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.³⁸

Hasil berdasarkan penelitian pada faktor bukti langsung diartikan bahwa UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep sudah mempunyai fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan konsumen yang dibutuhkan. Dengan adanya fasilitas dan sarana prasarana yang memadai maka konsumen menjadi terpuaskan karena yang diharapkan dalam pelayanan dapat tercapai dengan baik.

b. Faktor Keandalan

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep berdasarkan faktor keandalan diperoleh mempunyai sikap puas. Keandalan dapat diartikan memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktifitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Hasil berdasarkan faktor keandalan di atas diartikan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep mempunyai manajemen waktu, jasa yang cukup baik dalam hal manajemen waktu yang baik seperti; buka tepat waktu, lokasi yang strategis dan biaya yang diberikan juga sesuai dengan dengan layanan yang diberikan. Akan tetapi beberapa hal yang masih membuat konsumen mempunyai persepsi kurang puas dikarenakan beberapa pelayanan atau pegawai belum mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan beberapa pegawai

³⁸ Ibid., 86.

merupakan pegawai baru dan beberapa pegawai masih mempunyai pendidikan menengah atau lulusan sekolah menengah atas.³⁹

c. Faktor Daya Tanggap

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep berdasarkan faktor daya tanggap diperoleh sikap tidak puas. Daya tangggap diartikan merupakan penjelasan yang bijak sana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Berdasarkan faktor daya tanggap diartikan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep bahwa karyawan bekerja dengan tanggap, melayani, dengan ramah, sopan dan tidak megecewakan. Para karyawan dipilih dan diajarkan untuk memberikan pelayanan yang baik, jika karyawan bersikap sopan, ramah maka para konsumen pasti akan merasa senang dan puas dalam menerima pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep. Meskipun demikian kadang beberapa karyawan kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan beberapa konsumen merasa kurang puas dengan sikap yang diberikan oleh pekerja.⁴⁰

d. Faktor Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep berdasarkan faktor jaminan diperoleh mempunyai sikap tidak puas. Jaminan merupakan Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai

³⁹ Ibid., 86.

⁴⁰ Ibid., 86.

yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Hasil berdasarkan faktor jaminan diartikan kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep memberikan keselamatan dan keamanan bagi pelanggan, baik dari tempat parkir, fasilitas yang aman dan nyaman bagi pelanggan, tempat yang bersih dan strategis. Hal tersebut menjadi nilai yang baik bagi pelanggan, dikarenakan pelanggan akan merasa nyaman dan puas jika tempat yang dituju mudah, aman dan nyaman.⁴¹

e. Faktor Empati

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep berdasarkan faktor empati diperoleh sikap puas. Empati dalam penelitian ini diartikan aktivitas pelayanan yang memerlukan pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan

Hasil Berdasarkan empati diartikan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep memberikan perhatian yang baik terhadap pelanggan atau konsumen. UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep menerima segala kritik dan saran dari pelanggan dan konsumen, saran yang

⁴¹ Ibid., 87.

membangun akan dijadikan sebagai perbaikan untuk kemajuan pada UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep.

2. Pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep dalam Perspektif Ekonomi Islam

Analisis konsumsi konvensional menjelaskan bahwa perilaku konsumsi seseorang merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam pencapaian kepuasan yang optimal. Sedangkan dalam analisis konsumsi Islam, perilaku konsumsi seorang muslim tidak hanya sekedar untuk memenuhi kebutuhan jasmaninya saja, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan rohani. Oleh karena itu, seorang muslim dalam memutuskan untuk melakukan pengonsumsiannya harus senantiasa memerhatikan syariat Islam.⁴²

Sesuai dengan pandangan ekonomi Islam terhadap kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep sesuai pandangan seorang muslim dalam berperilaku, termasuk persepsinya terhadap nilai suatu produk, harus didasarkan atas norma dan pertimbangan Islami.

Jika semua hal yang dilakukan oleh seorang konsumen muslim didasarkan untuk beribadah kepada Allah SWT, maka dalam hal persepsi, yang merupakan awal dari niat seseorang untuk melakukan konsumsi, akan menilai suatu produk berdasarkan manfaatnya dalam membangun dan memelihara hubungan antar sesama, lingkungan sekitarnya, dan Allah secara bersamaan. Nilai-nilai yang sepatutnya diaplikasikan oleh konsumen muslim dalam melakukan pengonsumsiannya.⁴³

Seorang muslim dalam berkonsumsi didasarkan atas pertimbangan manusia tidak memiliki kuasa dalam mengatur detail permasalahan ekonomi

⁴²Sarwono, "Analisis Perilaku Konsumen Perspektif Ekonomi Islam", *Jurnal Inovasi Pertanian*, Vol. 8, No. 1, 2009, 45.

⁴³Yasid, "Perilaku Konsumen: Perspektif Konvensional dan Perspektif Islam", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. VII, No. 2 (Juni 2013), 194.

masyarakat, keberlangsungan hidup manusia telah diatur oleh Allah, seperti dalam surat al-Waqiah ayat 68-69:

أَفْرَاءَ يَتَمَّرُ الْمَاءَ الَّذِي تَشْرَبُونَ ﴿٦٨﴾ ءَأَنْتُمْ أَنْزَلْتُمُوهُ مِنَ الْمُزْنِ أَمْ نَحْنُ الْمُنزِلُونَ

Artinya: Maka Terangkanlah kepadaku tentang air yang kamu minum. Kamukah yang menurunkannya atau kamikah yang menurunkannya.⁴⁴

Berdasarkan ayat di atas, dalam Islam, kebutuhan merupakan hal yang membentuk pola konsumsi seorang muslim. Pola konsumsi yang didasari atas kebutuhan akan menghindari dari pola konsumsi yang berlebihan atau tidak perlu.

Pandangan ekonomi Islam terhadap kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep harusnya didasarkan atas beberapa prinsip dalam berkonsumsi bagi seorang muslim yang membedakandengan perilaku konsumsi non muslim. Prinsip tersebut disarikan dari ayat al-Qur'an dan hadith. Prinsip tersebut menurut Muhammad⁴⁵ adalah :

a. Prinsip syariah

Prinsip ini terdiri dari prinsip-prinsip turunan diantaranya yaitu :

- 1) Memperhatikan tujuan konsumsi atau masalah
- 2) Memperhatikan kaidah ilmiah seperti kebersihan, kehalalan dan lain-lain
- 3) Memperhatikan bentuk konsumsi

b. Prinsip kuantitas

Prinsip ini terdiri dari prinsip-prinsip turunan diantaranya yaitu sesuai dengan batas-batas kuantitas yang telah dijelaskan dalam syariat Islam. Salah satu bentuk prinsip kuantitas ini adalah kesederhanaan, yaitu

⁴⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan ...*, 186.

⁴⁵ Muhammad, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam* (Jakarta:Erlangga, 2012), 93-99.

mengonsumsi secara proporsional tanpa menghamburkan harta, bermewah-mewah, *mubadzir*.

Keseimbangan antara pendapatan dan pengeluaran Artinya, dalam mengonsumsi harus disesuaikan dengan kemampuan yang dimilikinya, bukan besar pasak daripada tiang. Selain itu, bentuk prinsip kuantitas lainnya adalah menabung dan investasi, artinya tidak semua kekayaan digunakan untuk konsumsi tapi juga disimpan untuk kepentingan pengembangan kekayaan itu sendiri.

c. Prinsip prioritas

Prinsip Prioritas yaitu memperhatikan urutan kepentingan yang harus diprioritaskan agar tidak terjadi kemudharatan, yaitu:

- 1) Primer, adalah konsumsi dasar yang harus terpenuhi agar manusia dapat hidup dan menegakkan kemaslahatan dirinya dunia dan agamanya serta orang terdekatnya, seperti makanan pokok.
- 2) Sekunder, yaitu konsumsi untuk menambah/meningkatkan tingkat kualitas hidup yang lebih baik, jika tidak terpenuhi maka manusia akan mengalami kesusahan.
- 3) Tersier, yaitu konsumsi pelengkap manusia.

d. Prinsip moralitas

Prinsip ini mengandung arti ketika mengonsumsi terhadap suatu barang maka harus menjaga martabat manusia yang mulia. Sehingga dalam mengonsumsi harus menjaga adab dan etika. Dengan tujuan akhir mengonsumsi suatu barang, yakni untuk peningkatan atau kemajuan nilai moral dan spiritual.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep

Dari hasil penelitian faktor pendukung dan penghambat kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep terdapat faktor pendukung internal adalah produk. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan, sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.

UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep berwujud fisik, sehingga bisa dilihat, diraba/disentuh, dipegang, disimpan, dipindahkan, dan perlakuan fisik lainnya. Barang ini tahan lama berwujud yang biasanya bertahan lama dengan banyak pemakaian (umur ekonomisnya untuk pemakaian normal adalah satu tahun atau lebih).

Faktor pendukung internal lainnya adalah ikatan emosional. Emosional didasarkan pada perasaan atau sikap seseorang dalam bereaksi pada suatu kondisi. Emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis, psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.⁴⁶

Faktor pendukung eksternal UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep adalah gaya hidup masyarakat. Gaya hidup adalah pola tingkah laku sehari-hari sekelompok manusia dalam masyarakat. Gaya hidup bisa merupakan identitas kelompok. Gaya hidup setiap kelompok akan mempunyai ciri-ciri unit tersendiri. Jika terjadi perubahan gaya hidup dalam suatu kelompok maka akan memberikan dampak yang luas pada berbagai aspek. Gaya hidup adalah

⁴⁶Thomas Stefanus Kaihatu, "Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 1, Maret 2008, 68.

menunjukkan bagaimana orang hidup, bagaimana membelanjakan uangnya, dan bagaimana mengalokasikan waktu. Selain itu, gaya hidup menurut Kotler dan Amstrong adalah pola hidup seseorang dalam dunia kehidupan sehari-hari yang dinyatakan dalam kegiatan, minat dan pendapat yang bersangkutan.⁴⁷

Sedangkan untuk faktor penghambat kepuasan konsumen atas pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep berdasarkan hasil penelitian faktor penghambat internal terletak pada pekerja yang sering tidak masuk. Menurut Indrasari Kehadiran karyawan di tempat kerja sudah ditentukan pada awal karyawan bergabung dengan perusahaan, jika kehadiran karyawan dibawah standar hari kerja yang ditetapkan maka karyawan tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal terhadap perusahaan.⁴⁸

Faktor penghambat eksternal adalah minimnya pengetahuan masyarakat akan bagus tidaknya abu batu. Abu batu merupakan bahan yang paling umum dipakai untuk pembangunan. Abu batu pada umumnya merupakan campuran dari pasir, kerikil, semen dan air. Mulai dari gedung, jembatan, perkerasan jalan dan proyek konstruksi lainnya menggunakan abu batu sebagai bahan dasar dalam pembangunan. Hal ini tentunya berawal dari kebutuhan masyarakat akan rumah tinggal, prasarana transportasi dan lainnya, sehingga pemakaian abu batu untuk konstruksi tersebut melebihi kapasitas sumber daya alamnya (bahan pembuat abu batu). Penggunaan abu batu dengan bahan konvensional yang berlebihan tentunya akan berdampak pada lingkungan. Melihat hal ini banyak penelitian dan percobaan yang dilakukan oleh para Insinyur untuk membuat suatu inovasi-inovasi baru bagaimana membuat suatu komposisi baru untuk pembuatan abu batu.

⁴⁷ Philip Kotler, *Marketing Management...*, 61.

⁴⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan ...*, 91.