

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum Percetakan Sablon Dan Konveksi MUFIT Desa Blumbungan Kabupaten Pamekasan

Bapak Abd. Munir memiliki bisnis percetakan sablon dan konveksi sejak tahun 2012, pada usia 21 tahun, masih muda. Hingga saat ini, usaha ini telah berlangsung selama kurang lebih dua belas tahun. Usaha ini berlokasi di Desa Blumbungan, Kecamatan Larangan, Kabupaten Pamekasan, di Jalan Toron Samalem.

Karena kedua industri ini termasuk dalam industri kreatif fashion dan manufaktur, percetakan sablon dan konveksi melibatkan desain dan pembuatan produk dengan nilai seni dan estetika. Konveksi juga berfokus pada desain dan pembuatan pakaian, yang merupakan bagian dari industri fashion. Keduanya termasuk proses produksi di mana bahan mentah diubah menjadi produk akhir.

Awal mulanya dapat mempunyai bisnis tersebut didasarkan pada kebutuhan yang masih dibilang belum stabil dalam keluarga yang dimana hanya tinggal berdua bersama ibu kandung. Pada saat sudah lulus SMA Bapak Munir diajak oleh salah satu keluarganya yang bernama Moh. Ali untuk bekerja di usahanya yaitu usaha sablon. Selama dipekerjaan kurang lebih sekitar dua tahun Bapak Munir sudah mulai tumbuh rasa nyaman dan tertarik pada usaha sablon tersebut sehingga muncul pemikiran ingin membuka usaha sendiri. Dari hasil gaji yang didapatkan, bapak munir ingin dijadikan modal awal untuk membuka usaha sendiri.

Pada tahun 2012 bulan februari bapak munir sudah mulai menyicil alat dan bahan untuk usaha sablon sehingga bapak munir memutuskan untuk berhenti bekerja

di usaha keluarganya tersebut. Dan pada akhirnya bapak munir membuka usahanya dan hanya bekerja sendirian dan usahanya masih belum dikenal banyak orang, sehingga pelanggan masih dibilang sedikit dan itupun masih dikenal oleh tetangga dan masyarakat sekitar.

Pada akhirnya banyak pesanan yang dimana tidak bisa untuk dilakukan dengan sendirinya, sehingga bapak munir mencari karyawan untuk membantunya dalam memproduksi pesanan para pelanggan, dan karyawan tersebut masih bisa dibilang keluarga sendiri. Pada tahun 2014 bapak munir menikah dengan istri yang bernama fitri yang kebetulan mempunyai bakat dan usaha di bidang konveksi sehingga pada usahanya yang sebelumnya belum mempunyai nama sekarang sudah dikasih dengan nama Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT (Munir Fit).

Seiring berjalannya waktu pada tahun 2018 Bapak Munir mempunyai seorang sales pribadi yang dimana ditugaskan untuk mengantarkan pesanan yang sekiranya banyak dan tidak memungkinkan dianterkan sendiri atau sesuai permintaan pelanggan jika tidak bisa menjemputnya sendiri. Untuk jam kerja para karyawan, pemilik memutuskan untuk bekerja dari jam 08.00 pagi sampai dengan jam 16.00 sore, dan pada saat pemesanan banyak dan pelanggan meminta secepatnya bisa jadi jam kerja karyawan sampai dengan jam 21.00 malam. Dan dari penambahan waktu kerja tersebut pemilik memberikan bonus atau penambahan gaji bagi para karyawannya. Untuk pemesanan partai biasanya pemilik menggunakan jasa kurir pribadi untuk diantarkan ke rumah pelanggan.

Untuk pemesanan yang paling rame yaitu pada saat tahun ajaran baru dan haflatul imtihan. Dimana dari sekolah-sekolah untuk pemesanan kaos olahraga, dasi seragam serta pada saat haflatul imtihan yaitu banner, piala akrilik trophy, undangan

serta pin nama. Dalam hal ini bukan hanya orang-orang sekitar yang memesan tetapi orang luar juga.

Tabel 4. 1

Jenis Pekerjaan Karyawan Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT

NO	NAMA KARYAWAN	JENIS PEKERJAAN
1	Fit	Penanggung Jawab Konveksi
2	Dia	Konveksi
3	Ninis	Konveksi
4	Saktiyah	Konveksi
5	Hanafi	Sales Pribadi
6	Ikbal	Penanggung Jawab Sablon
7	Ayu	Sablon ¹

Sumber: Hasil Penelitian, Karyawan Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT

2. Jasa Sablon dan Konveksi yang Ditawarkan Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT

Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT sudah banyak memproduksi segala macam jenis pakaian dan kebutuhan sablon lainnya mulai dari kebutuhan perusahaan dan komunitas, tentunya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para pelanggan. Dalam pemesanan, pelanggan datang sendiri ke lokasi produksi percetakan sablon dan konveksi MUFIT dan bisa lewat online, setelah pemesanan dapat membuat perjanjian untuk pengambilan barang. Untuk pemesanan partai yang melebihi 50 pcs ditargetkan oleh pemilik paling lambat sekitar 1 minggu sampai 1 bulan sudah bisa diambil oleh pelanggan atau dapat diantarkan oleh pemilik.

¹ Ninis, Karyawan Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT: Wawancara Langsung (02 Oktober 2024).

Untuk jam buka usaha Percetakan sablon dan Konveksi yaitu mulai dari jam 07.00 WIB sampai jam 21.00 WIB, untuk pemesanan online bisa kapan saja asalkan pemilik dapat membalasnya. Sedangkan untuk jam kerja bagi karyawan yaitu mulai jam 08.00 WIB sampai jam 16.00 WIB. Untuk pemesanan diatas jam kerja karyawan dan pemesanan tersebut bersifat butuh cepat maka dapat diproduksi keesokan harinya atau pemilik menambahkan waktu jam kerja karyawan hingga jam 21.00 malam. Dan dalam hal tersebut karyawan mendapatkan bonus atau tambahan gaji dari pemilik. Jika pemesanan belum tidak memungkinkan selesai dalam waktu tersebut maka akan diproduksi keesokan harinya.

Berikut adalah jasa yang ditawarkan oleh Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT Desa Blumbungan Kabupaten Pamekasan:

- a. Kostum Kaos
 - 1) Kaos Olahraga
 - 2) Kaos Futsal
 - 3) Jaket
- b. Sablon Nama
 - 1) Selempang
 - 2) Baju Sablon
 - 3) PIN Nama
 - 4) Tas Souvenir
- c. Percetakan
 - 1) Piala Aklirik Trophy
 - 2) Toga Wisuda
 - 3) Kalender
 - 4) Banner

- 5) Cetak Undangan
- d. Seragam Komunitas
- 1) Jas
 - 2) Seragam Pekerja/Karyawan
 - 3) Seragam Pemilu
 - 4) Seragam Dinas Kantor

3. Tugas Pemilik beserta Karyawan Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT

Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik percetakan sablon dan konveksi MUFIT maka akan diuraikan lebih jelas mengenai tugas beserta tanggung jawab dari masing-masing jabatan yang dimiliki, sebagai berikut:

- a. Pemilik
 - 1) Melayani pemesanan pelanggan secara offline maupun online
 - 2) Memotivasi dan menginspirasi karyawan untuk mencapai tujuan bersama
 - 3) Mengembangkan dan memperbarui produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
 - 4) Membangun dan memelihara hubungan baik dengan pelanggan
- b. Penanggung Jawab Sablon
 - 1) Menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif
 - 2) Mengecek tahap finishing sebelum diserahkan kepada pelanggan
 - 3) Memastikan kembali pada saat produksi apakah sudah benar benar dan sesuai pesanan pelanggan
 - 4) Ikut serta memproduksi seperti karyawan lainnya
- c. Karyawan Sablon
 - 1) Mendesain gambar sesuai permintaan pelanggan

- 2) Pemilihan dan pembuatan screen
 - 3) Percetakan/memproses sablon
 - 4) Pemeriksaan kualitas dan proses pengeringan
 - 5) Finishing (pembersihan screen dan pengemasan) dan diserahkan kepada penanggung jawab sablon untuk pengecekan
- d. Penanggung Jawab Konveksi
- 1) Menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif
 - 2) Mengecek tahap finishing sebelum diserahkan kepada pelanggan
 - 3) Memastikan kembali pada saat produksi apakah sudah benar benar dan sesuai pesanan pelanggan
 - 4) Ikut serta memproduksi seperti karyawan lainnya
- e. Karyawan Konveksi
- 1) Medesain dan mengukur pola
 - 2) Memotong kain yang sudah dibuat pola
 - 3) Pemerian nama yaitu dengan disablon
 - 4) Menjahit dan mengobras kain yang sudah dipotong sebelumnya
 - 5) Menyetrika yang sudah jadi
 - 6) Setelah itu, pengemasan dan diserahkan kepada penanggung jawab konveksi untuk pengecekan
- f. Sales pribadi
- 1) Mengantarkan barang pesanana ke rumah pelanggan.

4. Bahan, Alat dan Proses Produksi Sablon dan Konveksi

a. Bahan Sablon dan Konveksi

- 1) Sablon
 - a) Tinta sablon

- b) Media cetak
 - c) Screen sablon
 - d) Emulsi
 - e) Pelarut dan pembersih
- 2) Konveksi
- a) Kain
 - b) Benang
 - c) Interfacing
 - d) Ritsleting, kancing dan aksesoris

b. Alat Sablon dan Konveksi

- 1) Sablon
- a) Meja sablon
 - b) Rakel
 - c) Lampu exposur
 - d) Mesin pengering
 - e) Alat ukur dan penjepit
- 2) Konveksi
- a) Meja jahit
 - b) Mesin jahit
 - c) Gunting kain
 - d) Pola jahit
 - e) Setrika
 - f) Alat ukur

c. Proses Produksi Sablon dan Konveksi

- 1) Sablon

- a) Desain
 - b) Pembuatan screen
 - c) Pencetakan
 - d) Pengeringan
 - e) Finishing
- 2) Konveksi
- a) Desain dan pola
 - b) Pemotongan
 - c) Menyablon nama
 - d) Penjahitan
 - e) Finishing (setrika dan pengemasan)

5. Data Lapangan

Dari hasil peneliti terjun ke lapangan langsung sehingga dapat memperoleh dan menganalisis data dengan menggunakan prosedur pengumpulan data yang telah peneliti pilih sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan dan sesuai dengan fokus penelitian, maka data tersebut dipaparkan sebagai berikut:

a. Penerapan Etika Bisnis Islam di Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT di Desa Blumbungan Kabupaten Pamekasan

Penerapan etika bisnis Islam dalam industri percetakan sablon dan konveksi sangat penting untuk memastikan bahwa praktik bisnis tidak hanya menguntungkan secara finansial, tetapi juga memenuhi prinsip-prinsip moral dan sosial yang dianjurkan dalam Islam.

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan pemilik percetakan sablon dan konveksi MUFIT yaitu Abd.Munir, mengungkapkan tentang bagaimana keberhasilan usahanya hingga saat ini:

“Begini bak, tujuan saya pertama adalah ingin mempunyai usaha sendiri tanpa bekerja kepada orang lain, dan alhamdulillah dari tawaran keluarga saya sebelumnya untuk bekerja di usahanya yaitu usaha sablon, dari sini saya mulai mendapat ancap-ancang untuk membuka usaha sendiri, sehingga beberapa tahun dalam menjalankan bisnis tersebut dari bekerja sendiri sampai membutuhkan yang namanya karyawan dan dengan melakukan pelayanan yang baik kepada pelanggan saya bisa menjadikan bisnis saya meluas dan dikenal banyak orang serta mendapatkan respon yang baik dari pelanggan saya”²

Dari hasil wawancara kepada pemilik tersebut dan sudah sesuai dengan hasil observasi peneliti. Dimana usaha percetakan sablon dan konveksi Mufit ini telah menjalankan bisnisnya dengan menerapkan yang namanya etika dalam berbisnis pada pelayanan yang baik kepada pelanggan sehingga dapat mempertahankan bisnisnya.

Munir juga menambahkan:

“Dalam proses produksi saya melakukan pemantauan terhadap para karyawan, tujuan saya agar dapat memastikan bahwa hasil sesuai dengan pesanan pelanggan”³

Mengenai dari hasil wawancara dengan pemilik di atas, bahwasannya melakukan pengawasan terhadap proses produksi memang penting untuk dilakukan agar dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan tidak dapat mengecewakannya.

Salah satu karyawan juga menambahkan mengenai sistem pelayanan kepada pelanggan salah satunya yaitu, fit mengat:

“Dalam melayani pelanggan disini sudah dari awal diarahkan oleh pemilik untuk tidak membeda-bedakan pelanggan dari segi apapun, maka harus bersikap adil”⁴

² Munir, Pemilik: Wawancara Langsung, (02 Oktober 2024)

³ Munir, Pemilik: Wawancara Langsung, (02 Oktober 2024)

⁴ Fit, Karyawan: Wawancara Langsung, (02 Oktober 2024)

Dari hasil wawancara diatas dengan karyawan bahwasannya pada bisnis MUFIT tersebut dapat menerapkan yangnamanya etika berperilaku adil dalam menjalankan bisnisnya.

Prinsip etika kejujuran merupakan nilai fundamental yang mendasari interaksi sosial dan hubungan antarindividu. Kejujuran tidak hanya mencerminkan integritas pribadi, tetapi juga membangun kepercayaan di antara anggota masyarakat. Dalam konteks ini, kejujuran memungkinkan komunikasi yang transparan dan terbuka, yang pada gilirannya mendorong kolaborasi dan saling pengertian. Ketika individu menjunjung tinggi kejujuran, mereka berkontribusi pada terciptanya lingkungan yang adil dan harmonis, di mana orang merasa dihargai dan aman untuk mengekspresikan diri. Dengan demikian, kejujuran bukan hanya merupakan nilai moral, tetapi juga landasan penting bagi perkembangan sosial dan profesional yang sehat. Sebagaimana dari hasil wawancara oleh salah satu karyawan yaitu fit, mengatakan:

“Pada saat pelanggan menanyakan mengenai bahan dan kualitas, saya menawarkan terlebih dahulu dan menjelaskannya mengenai bahan dari tingkat atas hingga bahan yang lebih murah agar pelanggan lebih mengerti dan pentingnya setelah pemesanan selesai akan puas dan tidak mengecewakannya”⁵

Dan dari hasil wawancara karyawan lain yaitu ninis mengatakan:

“Jika ada pelanggan yang bertanya mengenai proses produksi, saya mengatakan yang sebenarnya tentang bagaimana proses produksi yang saya kerjakan. Bagi saya dalam menjalankan proses produksi dapat dibilang konsisten dan sesuai arahan pemilik, untuk melayani pelanggan saya berbicara langsung untuk permintaan model dan motif yang akan dipesan”⁶

Saktiyah salah satu karyawan menambahkan:

“Pernah saya ditanyakan oleh salah satu pelanggan tentang kriteria bahan yang bagus dan yang tidak. Saya mengatakan bahwasannya dalam konveksi untuk pemilihan kain tersebut pasti ada tahapannya dan sesuai dengan harga. Dalam tahap pemesanan pelanggan memilih bahan dan model atau pada pemesanan

⁵ Fit, Karyawan: Wawancara Langsung, (02 Oktober 2024)

⁶ Ninis, Karyawan: Wawancara Langsung, (05 Oktober 2024)

sablon pelanggan memilih desain terlebih dahulu atau mengirim gambar melalui sosial media, setelah itu pelanggan melakukan perjanjian untuk penyelesaian pemesanan”⁷

Setelah ketiga karyawan mengungkapkan mengenai prinsip etika kejujuran dan tepat janji yang ada di percetakan sablon dan konveksi mufit tersebut, maka dapat disimpulkan bahwasannya kejujuran dalam berbisnis itu sangatlah penting, yang dimana bagi pembisnis dapat menjadikan nilai yang positive bagi bisnisnya, dan di sisi lain bagi pelanggan menjadi puas dan mendapatkan perlakuan baik dari pemilik maupun karyawan.

Ketika pelanggan menentukan permintaan pemesanan dengan menaruh waktu selesai maka di percetakan sablon dan konveksi mufit langsung mencatat sesuai perjanjian pelanggan, sehingga pemilik menginformasikan kepada karyawan mengenai jam kerja produksi sampai kapan. Pemilik serta penanggung jawab sablon dan konveksi sangat menjaga lingkungan kerja agar tetap produktif. Hal tersebut juga dikatakan oleh salah satu pelanggan, yaitu Noerahman:

“Setiap kali saya memesan disana dan saya meminta untuk penyelesaian tanggal sekian dari pihak MUFIT dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu tanpa ada keterlambatan”⁸

Selain menerapkan etika kejujuran dan tepat janji, di percetakan sablon dan konveksi MUFIT juga menerapkan etika tanggung jawab yang dimana setiap ada pelanggan yang membeli dan ada complain mengenai produk yang dibelinya pasti dari pihak bisnis tersebut akan dilayani dengan baik serta menggantinya sesuai keinginan pelanggan, hal tersebut tanpa menambah biaya atau dapat disebut kesalahan dari pihak produksi. Sebagaimana peneliti saat terjun ke lapangan menemukan pihak pelanggan yang complain mengenai ada salah satu kesalahan pada barang sablon yang dimana

⁷ Saktiyah, Karyawan: Wawancara Langsung, (05 Oktober 2024)

⁸ Noerahman, Pelanggan: Wawancara Langsung, (08 Oktober 2024)

salah tulisan, dan dari pihak bisnis langsung meresponnya dengan baik. Dari hasil wawancara kepada pelanggan yaitu sukri, mengatakan:

“Pada saat pemesanan saya menyampaikannya secara jelas mengenai nama yang akan saya cantumkan dalam sablon, namun pada saat penjemputan ada satu barang yang dimana tulisannya masih kurang, saya complain ke pemiliknya dan alhamdulillah langsung mendapatkan respon dan dilayani dengan baik.”⁹

Dari wawancara diatas dapat dipahami bahwa sukri selaku pelanggan merasa pihak konveksi bersedia bertanggung jawab atas kesalahan yang dia buat.

Di kesempatan yang lain pada saat peneliti sedang berada di lokasi konveksi, peneliti mendapati salah satu seorang pelanggan bernama Holil yang datang mengajukan complain atas pemesanan undangan maulid nabi yang sudah dia terima, pihak konveksi melakukan kesalahan pencantumkan nama, sehingga Holil meminta untuk diganti. Permintaan Holil direspon dengan baik dan diganti sesuai permintaan Holil.¹⁰

Menjaga kebersihan lingkungan bisnis adalah penting karena dapat meningkatkan produktivitas, Kesehatan dan citra perusahaan. Di lingkungan kerja bukan hanya di tempat produksi saja akan tetapi pembuangan bahan yang sudah tidak diperlukan juga harus dapat membuangnya ke tempat dimana tidak mengganggu pada sekitar lingkungan kerja terutama masyarakat sekitar. Di percetakan sablon dan konveksi mufit tersebut sudah ada tempat khusus pembuangan kain dan kertas yang sudah tidak digunakan lagi yaitu di dekat tempat produksi, sebagai mana hasil dari wawancara kepada pemilik percetakan sablon dan konveksi mufit Munir mengatakan sebagai berikut:

“Saya sebagai pemilik di percetakan sablon dan konveksi mufit, setiap seminggu sekali saya bersama karyawan membuang bagian sampah dan pecahan kain yang sudah tidak dapat diproduksi lagi, tetapi kadang ada

⁹ Sukri, Pelanggan: Wawancara Langsung, (08 Oktober 2024)

¹⁰ Complain Pelanggan Atas Kesalahan Pencantuman nama: Observasi Langsung, (08 Oktober 2024)

sebagian tetangga dan keluarga yang meminta percahan kain tersebut untuk dijadikan kain lap dan lain-lain. Saya membuangnya ke tempat khusus dibelakang tempat produksi, setelah sampahnya disatukan maka saya membakarnya, dan pada waktu tersebut saya tidak menghidar akan tetapi saya diam sampai sampahnya sudah terbakar semua”¹¹

Dan salah satu karyawan Ikbal menambahkan:

“Setiap kali selesai produksi dan jam kerja sudah selesai, sebelum pulang saya lebih dulu menyapu, membersihkannya dan menata kain dan benang yang masih berceceran dan masih layak untuk dipakai dan selebihnya disatukan dikarung agar tidak mengotorkan tempat produksi dan biar keesokan harinya untuk memuali pekerjaan tidak bosan melihatnya dan membuat semangat bekerja”¹²

Dan satu lagi dari masyarakat sekitar yakni Latif mengatakan:

“Saya sebagai tetangga dari percetakan sablon dan konveksi Mufit tidaklah terganggu dengan sampah yang berada di bisnis tersebut. Dan kadang saya meminta sebaian kain yang sudah tidak dapat diproduksi lagi untuk dibuat lap dapur, dan hal ini sangat bermanfaat bagi saya pribadi”¹³

Dari ketiga informan di atas sebagaimana yang sudah peneliti buktikan melalui pedoman wawancara dan observasi, bahwasannya di percetakan sablon dan konveksi Mufit tersebut dapat memberikan manfaat bukan kepada pihak bisnis melainkan kepada masyarakat sekitar. Lingkungan bisnis sangat penting untuk dijaga kebersihannya agar karyawan tetap semangat dalam bekerja serta pelanggan dapat memandang baik terhadap bisnis tersebut. Hal ini juga termasuk dalam ajaran Islam mengenai menjaga kebersihan lingkungan atau dalam pribahasa “Kebersihan itu Sebagian dari iman”.

Penerapan etika bisnis yang dilakukan oleh percetakan sablon dan konveksi Mufit yang telah peneliti buktikan melalui observasi kepada pelanggan, dimana di bisnis tersebut dapat melayani pelanggan dengan baik dan mengatakan jujur tentang kualitas produk, hal ini diperkuat oleh salah satu pelanggan yaitu holil mengatakan sebagai berikut:

¹¹ Munir, Pemilik: Wawancara Langsung, (02 Oktober 2024)

¹² Ikbal, Karyawan: Wawancara Langsung, (06 Oktober 2024)

¹³ Latif, Masyarakat Sekitar: Wawancara Langsung, (08 Oktober 2024)

“Dari pertama kenal dengan hasil produksi percetakan sablon dan konveksi Mufit ini saya mencoba memesan langsung ke tempat produksi dan nyampek sana saya disambut dengan baik dan proses pemesanannya mudah hingga saya meminta untuk melihat detail bahan yang bagus serta detail jahitannya dijelaskan secara jujur, alhasil selain kualitas bagus juga penjahitan rapi dan sesuai harga”¹⁴

Dalam melayani pelanggan di percetakan sablon dan konveksi MUFIT tidak ada kata membeda-bedakan pelanggan, semua akan diperlakukan secara adil dan dilayani dengan baik pula. Meskipun pelanggan memesannya sedikit begitupun memesan banyak semua sama-sama akan dapat diperlakukan semana mestinya sebagai seorang pelanggan.

Sikap baik dari sebuah bisnis akan sangat berpengaruh terhadap pelanggan dan sebaliknya ketika sebuah bisnis tersebut melayaninya dengan sikap buruk maka yang di dapatkan akan sedikit pelanggan dan tidak disukai orang.

b. Loyalitas Pelanggan di Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT di Desa Blumbungan Kabupaten Pamekasan

Terkait dengan loyalitas pelanggan yang berada di Percetakan Sablon dan Konveksi Mufit di Desa Blumbungan Kabupaten Pamekasan, maka dapat dijelaskan bahwa berdasarkan sumber data yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan para pelanggan, karyawan serta pemilik mengenai bagaimana loyalitas pelanggan di Percetakan Sablon dan Konveksi Mufit.

Dimana menurut pemilik Percetakan Sablon dan Konveksi Mufit yaitu Munir, mengatakan:

“Saya senang bak jika ada pelanggan baru yang dimana ketika saya tanya dia menjawab dengan kedatangannya kesini tuh setelah diarahkan oleh salah satu keluarganya atau dengan melihat barang yang telah memesan di bisnis saya”¹⁵

Salah satu pelanggan menambahkan yaitu Noerahman:

¹⁴ Holil, Pelanggan: Wawancara Langsung, (05 Oktober 2024)

¹⁵ Munir, Pemilik: Wawancara Langsung, (02 Oktober 2024)

“Sejak awal kenal percetakan sablon dan konveksi mufit hingga proses memesannya, saya sudah puas dengan hasil produksinya serta yang saya suka dari segi pelayannya itu dan tepat waktu. Saya sebagai guru olahraga sudah mengenal lama percetakan sablon dan konveksi mufit ini, dan setiap tahun ajaran baru pasti mesannya disana tanpa mikir-mikir dulu, sehingga saya tidak ragu untuk berkunjung kembali/memesannya lagi”¹⁶

Dan dari kedua informan diatas dapat disimpulkan bahwasannya usaha di percetakan sablon dan konveksi mufit ini dapat dikatakan mempunyai kualitas produk yang baik serta dapat membuat pelanggan merasa puas akan produk yang diproduksi. Dengan pelanggan merasa puas maka tidak akan pernah ragu lagi untuk berminat berkunjung kembali/memesannya kembali kepada bisnis MUFIT tersebut.

Dan pemilik mempromosikan usahanya lewat acara yang diadakan dirumahnya sendiri, seperti acara Maulid Nabi dan lain sebagainya. Dari hasil wawancara kepada pemilik percetakan sablon dan konveksi yaitu Munir mengatakan sebagaimana berikut:

“Ketika mengadakan acara pribadi di rumah pasti saya kasih baju dari hasil produksi usaha saya sendiri. Tujuan saya adalah agar orang yang mendapatkannya dapat melihat detail bahan serta penjahitannya dan dari yang belum kenal dapat mengenal usaha saya. Dan juga saya harapkan dapat direkomendasikan kepada orang lain atau keluarga serta teman dekatnya”¹⁷
Hal serupa juga disampaikan oleh salah satu pelanggan, yaitu Sukri:

“Saya bak kalo sudah percaya sama satu produk dan produk tersebut sudah cocok/sesuai dengan keinginan saya, pasti akan saya kenali ke orang terdekat saya termasuk keluarga sendiri”¹⁸

Salah satu karyawan juga menambahkan yaitu Ayu:

“Pernah teman saya mencari pemesanan tas sablon buat souvenir untuk pernikahan dan kebetulan menanyakan kepada saya, nah diwaktu itu saya memberikan arahan untuk membuat undangan tersebut ke percetakan sablon dan konveksi mufit. Dan kebetulan teman saya mau nyobak katanya. Setelah pesanan selesai dan saya mencoba menanyakan lagi mengenai bagaimana responnya setelah memesan di percetakan sablon dan konveksi mufit. Dan alhamdulillah jawabannya memiliki respon yang baik dan mengatakan cukup puas dan sesuai harga serta sesuai keinginan”¹⁹

¹⁶ Noerahman, Pelanggan: Wawancara Langsung, (08 Oktober 2024)

¹⁷ Munir, Pemilik: Wawancara Langsung, (02 Oktober 2024)

¹⁸ Sukri, Pelanggan: Wawancara Langsung, (08 Oktober 2024)

¹⁹ Ayu, Karyawan: Wawancara Langsung, (02 Oktober 2024)

Dari hasil wawancara dan ketiga informan diatas dapat disimpulkan bahwa percetakan sablon dan konveksi Mufit dapat mempromosikan bisnisnya lewat hal yang Islami. Hal ini juga dapat membuat orang lain merasa puas akan produksinya sehingga kepuasan tersebut dapat merekomendasikan kepada orang lain. Dan bagi orang yang sudah berlangganan pasti sudah mempercayainya akan kualitas produk serta minat untuk berkunjung kembali, seperti yang dikatakan oleh satu pelanggan yaitu Mustakim:

“Pada acara haflatul imtihan kebetulan saya menjadi penanggung jawab bagian perlengkapan dan hadiah. Pada tahun pertama saya mencoba memesan di percetakan sablon dan konveksi Mufit yaitu banner serta Piala Akrilik Trophy, setelah saya liat hasilnya sesuai dengan keinginan saya dan tidak mengecewakan sama sekali. Dan untuk tahun selanjutnya saya sudah mempunyai keinginan untuk berkunjung kembali ke percetakan sablon dan konveksi Mufit tersebut. Dan setelah tau hasil dari produksi disana saya bercerita kepada guru lainnya mengenai kualitas dan kesesuaian harga”²⁰

Salah satu karyawan juga menambahkan yaitu dia:

“Saya selama kerja di percetakan sablon dan konveksi Mufit ini sering melayani pelanggan dengan pemesanan berulang, dan setelah saya tanyakan pesanan tersebut bukan hanya milik pribadi melainkan orang lain menitip untuk dipesankannya.”²¹

Hal ini juga sependapat dengan salah satu pelanggan yakni Fauzan, mengatakan:

“Saya kenal dengan percetakan sablon dan konveksi Mufit ini sudah sejak 2015 yang awalnya cuman bisa memesan masih sedikit dan sekarang sudah berkali-kali saking percayanya dengan kualitas barangnya serta pelayanan baik yang diberikan kepada saya. Dan sekarang saya sudah banyak memperkenalkan kepada orang lain untuk sablon dan konveksi yang baik”

Dapat diambil kesimpulan dari ketiga informan di atas yaitu suatu bisnis mampu berkembang dengan pesat jika mempunyai pelanggan yang loyal. Dari bagaimana sebuah bisnis memberikan pengaruh dan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, sehingga pelanggan dengan kesadarannya akan mampu untuk loyal terhadap bisnis tersebut. Semua ini dikarenakan hubungan baik antara bisnis dengan pelanggan.

²⁰ Mustakim, Pelanggan: Wawancara Langsung, (08 Oktober 2024)

²¹ Dia, Karyawan: Wawancara Langsung, (07 Oktober 2024)

Selanjutnya dari hasil wawancara kepada pemilik MUFIT yakni Munir, mengatakan:

“Dalam menentukan harga saya melihat kualitas produk terlebih dahulu serta melihat bahan sesuai permintaan pelanggan, setelah itu saya menyampaikan kepada pelanggan untuk bahan pertimbangan apakah tetap memesannya, dan disamping itu saya juga menjelaskan mengenai bahan agar pelanggan tidak sulit dan paham untuk menentukan pilihannya”²²

Dari hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa pemilik MUFIT menetapkan harga sesuai dengan produk yang dihasilkan serta melihat kualitas produk. Dengan hal tersebut pelanggan dapat mengetahui langsung detail bahan yang baik dan sesuai dengan harga.

Pada saat peneliti berada di lokasi MUFIT tersebut, peneliti menjumpai seorang pelanggan bernama Noerahman yang sedang melakukan pemesanan kaos olahraga dengan pesanan partai/banyak. Pemilik meminta pembayaran DP 50% terlebih dahulu dengan tujuan sebagai jaminan bahwa pembeli akan melunasi pembelian setelah pemesanan selesai, dan selebihnya dapat dibayar setelah pemesanan selesai.²³

Faktor loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh beberapa elemen kunci, termasuk kualitas produk, persepsi harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Kualitas produk yang tinggi memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa mereka mendapatkan nilai yang sepadan dengan harga. Persepsi harga yang adil dan kompetitif juga memainkan peran penting, karena pelanggan cenderung loyal kepada produk yang menawarkan harga sesuai dengan kualitas yang diberikan. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan rasa puas, sehingga pelanggan merasa dihargai dan cenderung untuk kembali. Semua faktor ini saling berkaitan, dan jika dikelola dengan baik, dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang

²² Munir, Pemilik: Wawancara Langsung, (02 Oktober 2024)

²³ Pesanan Partai Dengan Pembayaran DP Awal: Observasi Langsung, (08 Oktober 2024)

kuat dan berkelanjutan. Hal ini diperkuat oleh pelanggan percetakan sablon dan konveksi Mufit, Fauzan mengatakan:

“Dari segi pelayanan di sana itu baik dan untuk merespon dari apa yang saya tanyakan pasti direspon dengan baik dan jelas. Mengenai kualitas produk disana memang pantas dikatakan bagus karena dalam proses produksi masih dalam pantauan pemilik. Untuk harga sesuai dengan kualitas barang.”²⁴

Harga adalah suatu daya tarik pelanggan setelah melihat kualitas yang bagus, bagi pelanggan harga adalah nomor satu dari sebagian faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas. Untuk itu percetakan sablon dan konveksi MUFIT juga memberikan harga yang terjangkau dan sesuai dengan kualitas produk.

Untuk menjaga kepercayaan pelanggan terhadap suatu bisnis maka dapat memperlakukannya layaknya seorang pelanggan yang dimana melakukan pelayanan yang baik dan sopan hingga menunjukkan kebaikan terhadap suatu bisnis tersebut, jika suatu bisnis sudah memperlakukan pelanggan dengan baik maka pelanggan juga meresponnya dengan baik juga.

B. Temuan Penelitian

Dari hasil penelitian dan sesuai paparan data diatas, peneliti akan mendeskripsikan terkait temuan apa saja yang didapat pada percetakan sablon dan konveksi MUFIT yang terkait dengan fokus penelitian dan sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan. Maka dapat diambil kesimpulan mengenai temuan penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan Etika Bisnis Islam di Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT di Desa Blumbungan Kabupaten Pamekasan

- a. Complain pelanggan terkait kesalahan cetak yang dilakukan oleh pemilik direspon dengan baik dan diganti sesuai keinginan pelanggan

²⁴ Fauzan, Pelanggan: Wawancara Langsung, (07 Oktober 2024)

- b. Pemilik melakukan pemantauan selama proses pekerjaan untuk memastikan hasil sesuai dengan pesanan pelanggan
- c. Memberikan penjelasan secara jujur kepada pelanggan
- d. Berperilaku adil terhadap pelanggan
- e. Amanah dalam melakukan proses pekerjaan yang sesuai oleh permintaan pelanggan
- f. Motif pelayanan yang baik dan sopan

2. Loyalitas Pelanggan di Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT di Desa Blumbungan Kabupaten Pamekasan

- a. Hasil dari produksi menghasilkan produk yang berkualitas
- b. Harga sesuai dengan produk yang dihasilkan
- c. Dengan melihat hasil dari produksi dan sudah sesuai dengan keinginan, maka dapat memuaskan pelanggan
- d. Minat berkunjung kembali karena sudah merasa puas
- e. Dapat merekomendasikan kepada orang lain agar dapat merasakan juga kepuasan yang didapatkan.

C. Pembahasan

Dari beberapa data yang peneliti temukan, dan berdasarkan hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi, maka ada beberapa pembahasan adapun data yang akan dipaparkan dan dianalisa oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Penerapan Etika Bisnis Islam di Percetakan sablon dan Konveksi MUFIT di Desa Blumbungan Kabupaten Pamekasan

- a. Tanggung jawab atas complain pelanggan

Dalam dunia bisnis, pertanggungjawaban mengharuskan perusahaan untuk memperhatikan dua sisi, yaitu vertikal kepada Allah dan horizontal kepada masyarakat

atau konsumen. Sisi vertikal mengingatkan pelaku bisnis akan pentingnya integritas dan kejujuran dalam setiap aktivitas, yang merupakan bentuk pengabdian dan kepatuhan terhadap nilai-nilai agama. Sementara itu, sisi horizontal menekankan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap konsumen, di mana mereka harus memastikan bahwa produk dan layanan yang diberikan tidak hanya berkualitas, tetapi juga etis dan adil. Dalam konteks ini, etika bisnis berfungsi sebagai standar kerja dan pedoman bagi seluruh anggota organisasi, dari pimpinan hingga karyawan.²⁵

Percetakan sablon dan konveksi Mufit juga menerapkan prinsip tanggung jawab dimana kualitas yang diproduksinya harus benar-benar dijaga agar jika tidak sesuai yang diinginkan pelanggan, dan mendapatkan complain maka harus bertanggung jawab dengan cara menggantikannya. Complain pelanggan terkait kesalahan cetak yang dilakukan oleh pemilik direspon dengan baik dan diganti sesuai keinginan pelanggan, hal ini sebagai wujud tanggung jawab pemilik kepada pelanggannya.

b. Pemantauan pemilik terhadap karyawan selama proses produksi

Melakukan pemantauan terhadap karyawan dalam proses produksi juga penting untuk memastikan bahwa apa yang dikerjakan sudah sesuai dengan arahan sebelumnya. Juga membantu memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Pemilik dapat mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan untuk meningkatkan produktivitas.

Menurut hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap pemilik yaitu proses pemantauan terhadap karyawan yang sedang melakukan pekerjaan memang penting dilakukan agar dapat menjamin pekerjaan yang efisien juga dapat memastikan hasil agar sesuai dengan keinginan pelanggan.²⁶

²⁵ Ahmad Nur Zaroni, "Bisnis Dalam Persepektif Islam (Telaah Aspek Keagamaan Dalam Kehidupan Ekonomi)", *Mazahib*, 4, no 2 (2007): 181.

²⁶ Munir, Pemilik: Wawancara Langsung, (02 Oktober 2024)

c. Menjelaskan secara jujur terhadap pelanggan

Kejujuran merupakan kunci keberhasilan bagi para pelaku bisnis dalam mempertahankan usahanya dalam jangka panjang, dan ada tiga alasan utama mengapa prinsip ini sangat relevan.

Pertama, kejujuran membangun kepercayaan antara perusahaan dan pelanggan, yang merupakan fondasi utama dalam hubungan bisnis. Kejujuran relevan dalam pemenuhan syarat-syarat perjanjian dan kontrak bisnis. Kejujuran sangat penting bagi masing-masing pihak yang mengadakan perjanjian, dalam menentukan relasi dan keberlangsungan bisnis masing-masing pihak selanjutnya. Tanpa kejujuran, masing-masing pihak akan melakukan bisnis dengan kecurangan

Kedua, kejujuran sangat relevan dalam penawaran barang dan jasa karena menjadi faktor penentu kepercayaan pelanggan terhadap merek atau perusahaan. Ketika perusahaan jujur dalam menyampaikan informasi mengenai kualitas, harga, dan spesifikasi produk atau layanan yang ditawarkan, pelanggan akan merasa lebih aman dan puas dalam membuat keputusan pembelian.

Ketiga, Kejujuran sangat relevan dalam hubungan kerja internal suatu perusahaan karena menciptakan atmosfer yang kondusif untuk kolaborasi dan komunikasi yang efektif. Ketika anggota tim saling berkomunikasi dengan jujur, mereka dapat berbagi ide, umpan balik, dan informasi dengan terbuka, yang meningkatkan inovasi dan pemecahan masalah. Kejujuran juga membangun kepercayaan antar rekan kerja, yang penting untuk menciptakan rasa aman dan saling menghargai di tempat kerja. Dalam lingkungan yang didasari oleh kejujuran, karyawan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal, karena mereka tahu bahwa upaya dan kontribusi mereka diakui dan dihargai. Selain itu, kejujuran mengurangi potensi konflik dan kesalahpahaman yang dapat muncul dari komunikasi yang tidak jelas atau menyesatkan.

Dengan demikian, kejujuran bukan hanya memperkuat hubungan interpersonal, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja secara keseluruhan.²⁷

Kejujuran mencakup kebenaran dalam semua komunikasi, sedangkan transparansi berarti terbuka mengenai praktik bisnis. Jangan menutupi informasi terkait produk, harga, dan syarat pemesanan. Misalnya, jika ada biaya tambahan, informasikan kepada pelanggan sebelum transaksi dilakukan. Dalam semua transaksi, penting untuk bersikap jujur mengenai harga, kualitas produk, dan waktu penyelesaian. Menghindari penipuan atau manipulasi informasi adalah prinsip utama dalam etika bisnis Islam.

Hal ini sudah diterapkan di percetakan sablon dan konveksi Mufit bahwasannya setiap pelanggan yang memesan akan dijelaskan terlebih dahulu mengenai kualitas bahan dan jenis harga. Dan pemilik menjelaskan kepada karyawan yang dimana dapat menjelaskan kembali Ketika ada seorang pelanggan yang menanyakan mengenai kualitas dan harga.

Menurut dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pemilik yaitu Jujur memang sangat penting untuk diterapkan dalam setiap bisnis yang dilakukan karena dari bersifat jujur tersebut dapat membuat para pelanggan menjadi tidak bimbang dalam membuat pesanan dan terhindar dari unsur kebingungan.²⁸

d. Berperilaku adil terhadap pelanggan

Keadilan dalam bisnis pada hakikatnya berarti memberikan kepada setiap individu atau entitas apa yang menjadi haknya, baik dalam konteks karyawan, pelanggan, maupun pemangku kepentingan lainnya. Prinsip ini menuntut perusahaan untuk bertindak dengan integritas dan transparansi dalam setiap transaksi, memastikan bahwa tidak ada pihak yang dirugikan atau diperlakukan secara tidak adil. Dalam interaksi dengan

²⁷Surajiyo, "Teori-Teori Etika Dan Prinsip Etika Bisnis" *SENADA* 6, no.6 (2023): 263,

²⁸Munir, Pemilik Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT: Wawancara Langsung, (02 Oktober 2024)

pelanggan, keadilan mencakup penyediaan produk dan layanan yang sesuai dengan janji dan kualitas yang diiklankan. Dengan menerapkan prinsip keadilan, perusahaan tidak hanya memenuhi kewajiban moralnya, tetapi juga membangun reputasi yang baik di pasar, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif. Keadilan dalam bisnis, dengan demikian, menjadi landasan untuk mencapai keberlanjutan dan pertumbuhan yang sehat dalam jangka panjang.²⁹

Dalam aktivitas ekonomi, prinsip keadilan berfungsi sebagai pedoman yang menekankan pentingnya transaksi yang tidak menzalimi dan tidak dizalimi. Hal ini berarti bahwa setiap transaksi harus dilakukan dengan itikad baik dan saling menguntungkan, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Konsep saling ridho atau *'an taradin* menegaskan bahwa kedua belah pihak harus melakukan kesepakatan secara ikhlas, tanpa adanya paksaan atau intervensi dari pihak lain yang dapat mengganggu keadilan dalam transaksi tersebut. Dengan demikian, prinsip ini mendorong terciptanya hubungan yang harmonis antara penjual dan pembeli, di mana keduanya merasa puas dan dihargai atas peran serta mereka. Keadilan dalam perdagangan bukan hanya menjaga integritas dan etika bisnis, tetapi juga berkontribusi pada kestabilan dan keberlanjutan ekonomi secara keseluruhan, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pertumbuhan dan kemakmuran bersama.³⁰

Karyawan harus diperlakukan dengan adil, termasuk dalam hal gaji, kesempatan, dan perlakuan. Terapkan kebijakan gaji yang adil dan berikan kesempatan untuk pengembangan karier. Pastikan lingkungan kerja nyaman dan bebas dari diskriminasi. Memberikan upah yang adil dan memperlakukan karyawan dengan baik.

²⁹M. Wiji Purnomo, Adi Marsono, Miftahul Hidayah, "Usaha Mikro Dalam Persepektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Kelompok Penjahit Pakaian di Desa Sumberkepuh Kecamatan Tanjunganom)" *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah* 11, no.2 (2024): 136, <http://ejurnal.iaipd-nganjuk.ac.id/index.php/es/index>

³⁰ Dhika Amalia Kurniawan, Muhammad zaenal Abidin, *Pengantar Pemasaran Islam* (Ponorogo: Lembaga Penerbitan Universitas Darussalam Gontor, (2018), 127.

Dalam Islam, karyawan memiliki hak untuk mendapatkan imbalan yang seimbang atas pekerjaan yang dilakukan. Semua pihak termasuk pelanggan harus dilayani dengan baik dan adil tanpa memandang bulu. Tidak boleh sedikitpun seorang pembisnis muslim membeda-bedakan pelanggan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang mana jika dalam melayani pelanggan di percetakan sablon dan konveksi mufit tidak memilih-milih antara yang teman dekat maupun keluarga semuanya sama jika sudah bertransaksi. Tidak mungkin misalnya teman dekat yang akan memesan maka pelayanannya diberikan yang terbaik, semuanya sama jika sudah menjadi pelanggan.

Terhadap karyawan juga sama tidak ada unsur pilih kasih dalam hal pemberian gaji atau dalam hal layanan. Cuman dalam pembagian gaji karyawan yang lebih lama bekerja pasti beda dengan karyawan yang masih baru bekerja. Akan tetapi jika karyawan yang baru tersebut sudah bisa dalam hal konveksi ataupun sablon maka gaji akan dinaikkan dan disama ratakan dengan karyawan yang sebelumnya biar tidak ada unsur kecemburuan antar sesama karyawan, dan juga biar adil.

e. Amanah terhadap pelanggan

Menurut kajian teori yang telah peneliti cantumkan di bab 2 amanah berarti dapat dipercaya yaitu setiap orang yang diberi Amanah harus benar-benar menjaga dan memegang Amanah tersebut. Sebab Ketika mitra bisnis atau para pelanggan memutuskan untuk membelanjakan uangnya, mereka menganggap pedagang itu dapat dipercaya (Amanah). Bersikap Amanah mutlak diterapkan dalam setiap transaksi bisnis atau muamalah. Selain itu, sehebat apapun strategi bauran pemasaran yang dilakukan maka tidak akan membuahkan sukses tanpa disertai adanya nilai-nilai Amanah.³¹

³¹ Aqil Barqi Yahya, "Etika Bisnis (Perilaku) Bisnis Rasulullah Muhammad SAW Sebagai Pedoman Berwirausaha," *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 5, no. 1 (2020): 96, <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Magasid>

Memegang Amanah berarti bertindak dengan integritas dan menjaga kepercayaan yang diberikan oleh pelanggan dan mitra bisnis. Menghasilkan produk sesuai dengan spesifikasi yang disepakati dan tidak menggunakan bahan yang tidak sesuai dengan janji pelanggan. Dapat menjaga kerahasiaan data pelanggan dan informasi bisnis.³²

Memenuhi janji yang dibuat kepada pelanggan sangat penting dalam membangun kepercayaan. Jika menjanjikan waktu penyelesaian tertentu, pastikan untuk memenuhinya. Jika ada kemungkinan keterlambatan, beritahu pelanggan secepatnya agar tidak ada kesalah pahaman.

Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, percetakan sablon dan konveksi Mufit dalam beberapa aktivitas bisnis sudah menerapkan prinsip Amanah yang sesuai dengan etika bisnis Islam. Hal ini terjadi pada saat pelanggan menaruh kepercayaan pada bisnis untuk menyelesaikan pesannya sesuai yang diinginkan dan secara cepat akan di proses dan berusaha dikirimkan tepat waktu.

f. Motif pelayanan yang baik dan sopan

Pelayanan yang baik mencakup sikap ramah, responsive, dan professional dalam berinteraksi dengan pelanggan. Yang dilakukan karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, termasuk menyambut pelanggan dengan baik, menjawab pertanyaan dengan sabar, dan menangani keluhan dengan cepat dan efektif. Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang responsive dan membantu. Pelayanan yang baik mencerminkan nilai-nilai luhur dalam bisnis sehingga pelanggan ketika mendapatkan pelayanan yang baik maka akan terasa puas.

Komunikasi yang baik mencakup kemampuan untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan pelanggan dengan tepat. Gunakan saluran komunikasi yang efektif

³² Munir, Pemilik: Wawancara Langsung, (02 Oktober 2024)

seperti (telepon, email, media sosial) untuk menjawab pertanyaan dan menerima umpan balik.

Pada percetakan sablon dan konveksi mufit sudah tidak ragu lagi mengenai pelayanan yang baik, karena di bisnis tersebut sudah ada tuntunan dari pemilik untuk melakukan pelayanan yang baik terhadap pelanggan.

Pelanggan berhak mendapatkan produk dan layanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan. Pastikan bahwa semua informasi tentang produk, harga, dan waktu penyelesaian jelas dan akurat. Memperlakukan pelanggan dengan hormat dan berikan perhatian pada kebutuhan dan harapan mereka. Memberikan pelayanan yang ramah dan responsive serta membangun hubungan baik dengan pelanggan agar dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Dari hasil obeservasi dan disertai wawancara langsung dengan karyawan percetakan sablon dan konveksi Mufit, dari awal bekerja memang sudah dilatih oleh pemilik untuk bersikap baik dan sopan kepada pelanggan siapapun, juga harus komunikasi terbuka maksudnya menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses agar pelanggan dapat memberikan masukan atau mengajukan pertanyaan. Dan tak lupa untuk memberikan pengakuan terhadap pelanggan seperti ucapan terimakasih.

Dengan penerapan etika bisnis Islam yang dijelaskan diatas bahwasannya usaha percetakan sablon dan konveksi mufit dapat membangun loyalitas terhadap pelanggan. Dan mengenai pembahsan adanya loyalitas pelanggan di percetakan sablon dan konveksi mufit, maka akan dijelaskan berikut.

2. Loyalitas Pelanggan di Percetakan sablon dan Konveksi MUFIT di Desa Blumbungan Kabupaten Pamekasan

a. Kualitas produk

Kualitas produk merupakan salah satu faktor utama yang sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Produk yang berkualitas tinggi memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, memberikan nilai lebih dalam pengalaman mereka. Ketika pelanggan merasa puas dengan kualitas yang mereka terima, mereka cenderung mengembangkan kepercayaan terhadap merek tersebut, yang mendorong mereka untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikannya kepada orang lain. Selain itu, produk yang konsisten dalam kualitas juga membantu membangun citra positif bagi perusahaan, yang semakin memperkuat loyalitas pelanggan.

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa kualitas produk yang dihasilkan oleh MUFIT sudah dapat dikatakan bagus dan sesuai dengan harga. Pelanggan mengharapkan produk yang dihasilkan tidak hanya sesuai dengan desain dan spesifikasi yang diinginkan, tetapi juga memiliki daya tahan yang baik serta kelebihan yang menonjol dibandingkan produk lain. Selain itu, keandalan produk dalam hal penyampaian dan fungsionalitas juga berperan besar dalam menarik minat pelanggan. Dengan mempertahankan standar kualitas yang tinggi, MUFIT dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun reputasi yang solid di pasar, sehingga berkontribusi pada loyalitas dan minat beli yang berkelanjutan.

b. Harga sesuai dengan kualitas

Menetapkan harga yang wajar dan seimbang berdasarkan nilai produk dan layanan yang diberikan. melakukan riset pasar untuk menentukan harga yang kompetitif. Menghindari praktik penipuan, seperti harga yang terlalu tinggi tanpa alasan yang jelas. Menetapkan harga yang wajar dan tidak memanfaatkan keadaan pelanggan. Praktik harga yang adil menghormati nilai produk dan juga menjaga kepercayaan pelanggan.

Kualitas produk secara langsung mempengaruhi harga yang akan ditetapkan saat produk tersebut dipasarkan. Produk dengan kualitas tinggi biasanya memungkinkan

perusahaan untuk menetapkan harga yang lebih premium, karena pelanggan cenderung bersedia membayar lebih untuk produk yang mereka anggap memberikan nilai lebih. Penentuan harga yang tepat juga harus mencerminkan kesesuaian antara kualitas yang ditawarkan dan harapan pelanggan, sehingga perusahaan dapat menjaga keseimbangan antara menarik pelanggan dan menjaga profitabilitas. Dengan demikian, strategi harga yang efektif harus mempertimbangkan aspek kualitas produk sebagai salah satu faktor utama, agar dapat menciptakan persepsi positif di mata konsumen dan mendukung keberlanjutan bisnis.

Dari hasil wawancara dan observasi pada percetakan sablon dan konveksi Mufit bahwasannya harga yang ditetapkan ketika sudah melihat kualitas produk. Semakin sesuai harga dengan kualitas produk maka akan meningkatkan keputusan pembelian pelanggan.

Pada tahap pemesanan dengan nominal besar maka pemilik meminta DP 50% terlebih dahulu dengan alasan sebagai jaminan bahwa pembeli akan melunasi pembelian setelah pemesanan selesai, dan selebihnya dapat dibayar setelah pemesanan selesai. Jika pada pemesanan sedikit yaitu dapat dilakukan pembayaran langsung, seperti halnya banner, undangan, pin nama serta pembuatan baju dibawah 10 pcs.

c. Merasa puas dengan hasil produksi

Kepuasan dapat dipahami sebagai pemenuhan tujuan konsumsi yang dialami dan dijelaskan oleh konsumen setelah menggunakan suatu produk atau layanan. Ketika pelanggan merasa bahwa produk yang mereka beli memenuhi harapan dan kebutuhan mereka, mereka cenderung merasa puas. Pengalaman positif ini dapat meliputi berbagai aspek, seperti kualitas produk, kemudahan penggunaan, dan layanan purna jual. Konsumen yang merasakan kepuasan tidak hanya akan kembali untuk melakukan pembelian ulang, tetapi juga kemungkinan besar akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Dengan demikian, pemenuhan tujuan konsumsi yang baik sangat

penting bagi perusahaan dalam membangun loyalitas pelanggan dan menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan

Kepuasan konsumen adalah perasaan puas yang muncul setelah individu membandingkan harapan mereka dengan apa yang sebenarnya mereka dapatkan dari suatu produk atau layanan. Ketika harapan konsumen terpenuhi atau bahkan terlampaui, mereka cenderung merasa puas dan positif terhadap pengalaman tersebut. Sebaliknya, jika produk atau layanan yang diterima tidak memenuhi harapan, konsumen akan merasa kecewa. Proses ini menunjukkan pentingnya manajemen ekspektasi dalam bisnis, di mana perusahaan harus jelas dan realistis dalam menyampaikan manfaat dan kualitas produk kepada pelanggan. Dengan memahami bahwa kepuasan konsumen berakar dari perbandingan antara harapan dan realitas, perusahaan dapat lebih efektif dalam merancang strategi pemasaran dan meningkatkan kualitas produk untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada loyalitas dan pertumbuhan bisnis.³³

Kepuasan pelanggan adalah hasil dari produk dan layanan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka. Pastikan hasil sablon dan konveksi memiliki kualitas tinggi. Penggunaan bahan berkualitas dan teknik yang tepat akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam waktu yang lama. Selain mempunyai kualitas yang baik, pelayanan terhadap pelanggan juga penting yaitu untuk mendengarkan berbagai keluhan atau masukan supaya dapat memberi jalan keluar yang tertuju dan produk semakin baik dan diminati para pelanggan.

Dari hasil wawancara dengan pelanggan percetakan sablon dan konveksi mufit bahwasannya sudah jangan diragukan lagi mengenai kualitas di percetakan sablon dan

³³ Chandra Warsito, *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami* (Purwokerto: STAIN Press, 2021), 37.

konveksi mufit, dikarenakan dengan kualitas yang baik maka akan menciptakan kepuasan terhadap pelanggan.

d. Minat berkunjung kembali

Loyalitas terhadap suatu objek, seperti merek atau perusahaan, sering kali diukur melalui tindakan pembelian berulang dan umpan balik yang diberikan oleh pelanggan. Ketika konsumen terus memilih untuk membeli produk atau layanan dari merek yang sama, ini menunjukkan tingkat kepercayaan dan kepuasan yang tinggi, yang merupakan indikator kuat dari loyalitas. Selain itu, umpan balik yang positif, baik melalui ulasan, rekomendasi, atau interaksi di media sosial, juga mencerminkan komitmen pelanggan terhadap merek tersebut.³⁴

Pelanggan yang puas cenderung ingin kembali dan berinteraksi lebih lanjut dengan bisnis. Mendorong pelanggan untuk memberikan umpan balik setelah bertransaksi. Memberikan insentif, seperti diskon untuk pembelian berikutnya, sebagai cara untuk mendorong mereka kembali dan berbagi pengalaman positif. Aktif meminta umpan balik dan saran dari pelanggan. menanggapi masukan mereka dengan serius untuk meningkatkan layanan dan produk. Menciptakan pengalaman berbelanja yang menyenangkan. Proses pemesanan yang mudah dan transparan akan membuat pelanggan kembali.

Hasil wawancara yang dilakukan pada percetakan sablon dan konveksi MUFIT menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Ketika pelanggan merasa yakin bahwa perusahaan mampu memenuhi janji-janji yang diberikan, baik dalam hal kualitas produk, ketepatan waktu pengiriman, maupun pelayanan yang baik, mereka cenderung lebih bersedia untuk melakukan pembelian. Kepercayaan ini dibangun melalui pengalaman positif yang

³⁴ Ibid, 41.

konsisten, transparansi dalam komunikasi, dan reputasi yang baik di pasar. Dalam konteks ini, pelanggan yang percaya pada merek tidak hanya akan kembali untuk melakukan pembelian ulang, tetapi juga akan merekomendasikannya kepada orang lain, yang berpotensi meningkatkan basis pelanggan perusahaan. Dengan demikian, membangun dan mempertahankan kepercayaan konsumen adalah kunci untuk mendorong keputusan pembelian yang positif dan mendukung pertumbuhan bisnis jangka panjang.

e. Merekomendasikan kepada orang lain

Pelanggan yang loyal cenderung berbagi pengalaman positif mereka dengan orang lain, yang dikenal sebagai promosi dari mulut ke mulut. Ketika konsumen merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima, mereka tidak hanya akan kembali untuk melakukan pembelian, tetapi juga merasa termotivasi untuk merekomendasikan merek tersebut kepada keluarga, teman, dan rekan kerja. Rekomendasi ini memiliki dampak yang signifikan, karena testimoni dari orang-orang terdekat sering kali dianggap lebih dapat dipercaya daripada iklan atau promosi resmi. Dalam dunia bisnis, ini menciptakan efek viral yang dapat menarik pelanggan baru dan memperluas jangkauan pasar. Oleh karena itu, loyalitas pelanggan tidak hanya meningkatkan angka penjualan, tetapi juga berkontribusi pada penguatan reputasi merek dan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara perusahaan dan konsumennya.³⁵

Dengan hal ini pelanggan juga dapat merekomendasikan kepada orang lain mengenai bisnis tersebut. Pelanggan yang loyal tidak hanya kembali, tetapi juga merekomendasikan bisnis tersebut kepada orang lain. Ciptakan pengalaman positif yang membuat pelanggan ingin berbagi. Tawarkan program referral atau diskon bagi pelanggan yang berhasil merekomendasikan kepada teman atau keluarga. Testimoni pelanggan yang puas juga dapat digunakan sebagai alat pemasaran yang aktif.

³⁵Chandra Warsito, *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami* (Purwokerto: STAIN Press, 2021), 171.

Dari hasil wawancara yang disertai observasi peneliti menemukan bahwasannya pada saat ada pelanggan melakukan transaksi dengan pemilik, disela-sela pembicaraannya membahas mengenai kepuasan terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh percetakan sablon dan konveksi mufit dan selanjutnya pelanggan tersebut mengutarakan bahwasannya dia sudah dapat merekomendasikan kepada keluarganya yang dimana ketika butuh jasa sablon dan konveksi dapat bertransaksi di percetakan sablon dan konveksi mufit saja, biar dapat memastikan bahwa akan mendapatkan kualitas yang bagus dan pastinya mendapatkan pelayanan yang baik. Dan satu lagi pelanggan di percetakan sablon dan konveksi MUFIT mengatakan ketika saya pakai produk dari percetakan sablon dan konveksi MUFIT maka saya dapat menceritakan tentang kenyamanannya dan kualitas produk dari percetakan sablon dan konveksi tersebut, kemudian setelah saya menceritakan maka timbul rasa tertarik untuk memproduksi disana juga karena dengan mendengar cerita yang tadi.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa percetakan sablon dan konveksi MUFIT sudah cukup berhasil dalam membangun loyalitas terhadap pelanggan.