

## ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN CV SAGU BASAH PAK UDIN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

Fitria Isnaini<sup>1</sup>, Hendra Hermain<sup>2</sup>, Nuri Aslami<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: Fitriaisnaini2001@yahoo.co.id<sup>1</sup>, hendra.hermain@uinsu.ac.id<sup>2</sup>, Nuriaslami@uinsu.ac.id<sup>3</sup>

### Abstract

*This study aims to analyze customer satisfaction in increasing CV wet sago income Pak Udin. In this study, the authors used qualitative methods with data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The data examined is in the form of customer satisfaction as seen from the indicators of customer satisfaction. From the calculation of the average income from 2018 to normal, going into 2019 to 2020 it has experienced a bad decline, and in 2021 income has improved again. Customer satisfaction in increasing the income of Pak Udin's wet sago CV in an Islamic economic perspective is quite appropriate in the 3 indicators of customer satisfaction which contain service quality, product quality and location which shows that there are things that make income decrease although not completely, which is contained in the Al-Quran letter Al-Baqarah verse 282 and regarding customer satisfaction in letter Al-Maidah verse 87. Therefore, this sago CV must further increase customer satisfaction in terms of service and increase the stock of raw materials in large quantities and choose employees who are mature in the process of making sago and in accordance with the Shari'a.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Income, Islamic Perspective*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan dalam meningkatkan pendapatan CV sago basah pak udin. Dalam Penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun data yang diteliti yakni berupa kepuasan pelanggan yang di lihat dari indikator kepuasan pelanggan. Dari perhitungan rata rata pendapatan dari tahun 2018 normal, masuk ke tahun 2019 sampai 2020 mengalami penurunan yang tidak baik, dan di tahun 2021 pendapatan kembali membaik. Kepuasan pelanggan dalam meningkatkan pendapatan CV sago basah pak udin dalam perspektif ekonomi Islam cukup sesuai dalam 3 indikator kepuasan pelanggan yang berisi kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi yang menunjukkan bahwa adanya hal hal yang membuat pendapatan menurun walaupun tidak sepenuhnya, yang terdapat dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 282 dan tentang kepuasan pelanggan dalam surat Al-Maidah ayat 87. Oleh karena itu CV sago ini harus lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal pelayanan dan meningkatkan stok bahan baku dalam jumlah banyak serta memilih karyawan yang matang dalam proses pembuatan sago serta sesuai dengan syariat.

**Kata kunci:** *Kepuasan Pelanggan, Pendapatan, Perspektif Islam*

## PENDAHULUAN

Dalam dunia industri banyak sekali bagian industri yang dapat di hasilkan. Menurut data dari Kementerian Perindustrian terdapat 103 kawasan industri di Indonesia yang beroperasi, dan di Kabupaten Langkat ada beberapa industri yang beroperasi seperti industri makanan dan minuman, tembakau, tekstil, pakaian jadi, kulit dan barang dari kulit, kayu, anyaman, kertas dan lainnya. Hal ini menuntut setiap pengusaha untuk dapat memaksimalkan kinerja usahanya agar mampu bersaing di pasar. Usaha tersebut harus

mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya. (BPS Kabupaten Langkat, 2022)

Tanaman sagu di daerah Langkat secara resmi tidak terdata dan di publikasikan di Dinas Pertanian, perkebunan maupun kehutanan karena sifatnya yang sporadis sehingga sulit untuk membuat data yang valid. Namun dari hasil survei di lapangan dapat di ketahui bahwa tanaman ini dapat hidup dan berproduksi di tujuh kecamatan yang ada di Kabupaten Langkat, yaitu kecamatan Binjai, Selesai, Bahorok, Sungai Binge, Wampung, Kuala, dan Salapian. Dari fakta inilah, industri pengolahan batang sagu menjadi sagu basah memiliki potensi untuk di kembangkan. Usaha pengolahan sagu tersebut merupakan bentuk kegiatan agroindustry dalam meningkatkan added dan tingkat pendapatan masyarakat, khususnya masyarakat petani. Oleh sebab itu, perlu di lakukan penggalian potensi, eksploitasi dan pengembangan serta pemanfaatannya, sehingga bahan pangan mampu sebagai bahan baku industri. (Tri Adhy Prasetyo, 2015)

Melihat dari kondisi tersebut, maka pemilik usaha dituntut untuk melakukan inovasi-inovasi baru yang lebih baik agar dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen dalam membeli produk sagu yang telah di buat yang pada akhirnya akan memiliki rasa percaya konsumen untuk tetap menjadi pelanggan setianya dan selalu melakukan pembelian ulang terhadap produk sagu basah di Binjai serta merekomendasikan kepada pihak lain secara orang perorangan. Para pemilik usaha khususnya dalam bidang industri sagu harus benar-benar memperhatikan keinginan konsumen. Hal ini akan menciptakan hal yang positif bagi konsumen setelah membeli sagu tersebut. Menurut lupiyoadi, faktor-faktor yang dapat mendorong kenyamanan konsumen diantaranya yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan. (Faisal Anwar et al., n.d.)

Pada perusahaan CV sagu basah pak udin kepuasan pelanggan itu di lihat mereka dengan cara memberikan kotak yang berisi saran dari distributor atau pengecer yang membeli produk sagu, dengan adanya kotak saran yang harus di isi. Dari kotak saran tersebut bisa dilihat bahwa usaha CV ini membuat observasi untuk usahanya agar lebih baik dan maju, dengan melihat apa saja saran yang baik untuk usaha mereka. Dari data kepuasan pelanggan yang di dapatkan oleh usaha tersebut, ada sekitar 50% tingkat kepuasan yang terjadi dalam membeli produk usah, dengan berlangganan kepada usaha tersebut untuk membeli produk sagu nya. Dengan begitu usaha sagu ini masih berkembang dan menjalani usahanya dengan baik walaupun dengan banyak pesaing di daerahnya.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen.

Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan. Lokasi usaha adalah tempat usaha beroperasi atau tempat usaha melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya.

Pendapatan Suatu usaha itu berdasarkan target dan tujuan yang dibuat oleh usaha tersebut, yang umumnya ingin mendapatkan keuntungan yang besar dengan modal yang sekecil-kecilnya. Berikut pendapatan CV sagu basah sebelum masa pandemi hingga masa pandemi sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Pendapatan CV Sagu Basah 2018-2021**

Tahun	Jumlah pendapatan CV sagu pertahun
2018	Rp 1.524.000.000 -,
2019	Rp 1.219.200.000 -,
2020	Rp. 914.400.000 -,
2021	Rp 1.524.000.000 -,

*Sumber: Data diolah, 2022*

Dari Penjelasan CV sagu basah pendapatan yang di dapatkan mereka ialah setiap penjualan yang di lakukan setaip bulannya dan di akhir nanti baru di jumlahkan pertahunnya. Adanya kenaikan dan penurunan di setiap tahun pada CV sagu, di tambah dengan adanya masa pandemi di Indonesia yang salah satunya menjadi halangan dalam proses penjualan dan itu tentunya membuat pendapatan CV kami menurun.

Dari fakta-fakta inilah, industri pengolahan batang sagu menjadi sagubasah memiliki potensi untuk dikembangkan. Usaha pengolahan sagu tersebut merupakan salah satu bentuk kegiatan agroindustri dalam meningkatkan value added dan tingkat pendapatan masyarakat, khususnya masyarakat petani. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penggalian potensi, eksploitasi dan pengembangan serta pemanfaatannya, baik sebagai bahan pangan maupun sebagai bahan baku industri. Menurut Fathur, tentang pertanian itu ada dalam al-quran dan hadis yaitu pada surat yasin ayat 33, surat an-nahl ayat 10-11 dan suart al-an'am ayat 99.

Ini menunjukkan bahwa para petani muslim di tuntut untuk meyakini bahwa Allah lah yang menyediakan irigasi amali berupa air hujan dan karenanya kehidupan berlangsung dengan rantai makanan untuk makhluk hidup, sehingga berkembang ilmu pengetahuan dan teknologi. Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan peneliti kepada salah satu pemilik usaha CV sagu basah tersebut pada hari senin tanggal 13 juli 2022 pukul 11:00 WIB di peroleh informasi jika ada beberapa permasalahan terkait dengan adanya hambatan yang membuat pendapatan menurun karena bahan baku yang susah di dapatkan, di tambah dengan adanya jarak dari bahan baku yang membuat barang susah untuk datang ke lokasi CV sagu basah tersebut.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Tingkat Pendapatan

Menurut Ikatan Akutansi Indonesia dalam buku “Standar Akuntansi Keuangan” pendapatan adalah arus masuk bruto dari keuntungan finansial yang muncul dari kegiatan

suatu usaha dalam jangka waktu. Jika arus masuk tersebut menyebabkan peningkatkan nilai yang tidak berasal dari komitmen spekulasi.(Della Sultan, 2017)

### **Teori Tingkat Pendapatan**

Di dalam berbagai literature terdapat bermacam-macam pengertian pendapatan. Pertama, Menurut A. Abdurrahman pendapatan atau penghasilan income adalah uang, barang-barang materi, atau jasa yang di terima atau bertambah besar selama suatu jangka waktu tertentu. (Natelda R, 2007)

### **Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pendapatan**

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam perannya memberikan kepuasan kepada karyawan yang bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. (Nurfiana, 2018)

Kualitas Sumber Daya Manusia, Faktor kualitas SDM menjadi faktor terpenting yang dapat menentukan peningkatan atau kurangnya pendapatan nasional dari suatu negara.

Umur, Umur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keefektifan dan efisiensi kerja. Petani yang berumur muda, relative lebih kuat fisiknya untuk bekerja bila di bandingkan dengan petani yang berumur tua. Namun petani berumur tua mempunyai pengalaman berusaha lebih banyak.

Tingkat Pendidikan, Tingkat pendidikan formal yang dapat di jadikan salah satu indikator mengukur mutu daya saing sumber daya petani, khususnya produktivitas dan kreativitas. Sebagai salah satu faktor pelancar dalam membangun pertanian, pendidikan mutlak di perlukan agar para petani dapat bertindak rasional dalam mengelola usahanya serta memiliki kepercayaan terhadap diri sendiri.

Jenis Pekerjaan, Gambaran tentang pekerjaan masyarakat di daerah perdamaian binjai menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk di setiap desa berkaitan dengan pertanian. Keterlibatan ini dapat di lihat dari aktivitas keseharian atau kegiatan yang di lakukan di kebun secara tradisional.

### **Tingkat Pendapatan menurut Pandangan Islam**

Pendapatan dalam Islam Ada tiga sumber pendapatan dalam Islam yang berasal dari faktor-faktor produksi, yaitu sewa, upah, dan keuntungan. (Aliyansyah, 2020)

### **Kepuasan Pelanggan**

Persaingan yang sangat ketat, dengan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus mampu menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. (Nurhadi, 2020)

### **Faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Kotler menjelaskan bahwa perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan jalan menjual produk dengan harga memadai, atau meningkatkan layanan, dan

meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. (Indra Wahyu Dianto, 2013) Secara implisit, pernyataan diatas menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk di jelaskan sebagai berikut:

### **Kualitas pelayanan**

Menurut Tjiptono definisi dari kualitas layanan bertujuan pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan untuk penyampaianya untuk menyeimbangi harapan dari konsumen. (Janita et al., 2014)

### **Jenis-jenis pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono terdapat berbagai macam kategori atau jenis unsur pelayanan yang diantaranya sebagai berikut: informasi, konsultasi, ordertaking/pemesanan, hospitality/keramah-tamahan.

### **Indikator Pelayanan**

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Lupiyoadi dan Rambat, mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:(Janita et al., 2014)

1. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Responsiveness, atau daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empathy, atau kepedulian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

### **Kualitas Pelayanan Menurut Pandangan Islam**

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

### **Kualitas Produk**

Menurut Kotler dan Keller definisi bahwa kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya termasuk di dalamnya seperti keawetan, keandalan,

ketetapan, kemudahan, dipergunakan dan di perbaiki serta atribut bernilai lainnya. (Keller, 2007)

### **Klasifikasi Produk**

Menurut Kotler, produk diklasifikasikan menjadi beberapa kelompok yaitu berdasarkan wujud dan Berdasarkan daya tahan (Imsar, 2016)

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas suatu produk yaitu: fungsi bersangkutan. (Trianto, 2016)

### **Indikator Kualitas Produk**

Kotler dan Keller menyatakan bahwa terdapat sembilan faktor dimensi yang dapat diukur kualitas produk dan kinerjanya. (Trianto, 2016)

### **Dampak Kualitas Produk**

Produk yang berkualitas tinggi meningkatkan nilai (Utility) yang diberikan produk tersebut kepada pembeli. Semakin baik kualitas dari produk tersebut, maka semakintinggi nilai yang di berikan. Oleh karena itu, semakin besar pula peluang konsumen yang loyal dalam pembelian produk. (Tri Adhy Prasetyo, 2015)

### **Kualitas Produk menurut Pandangan Islam**

Menurut Islam produk konsumen adalah berdaya guna, materi yang dapat di konsumsi yang bermanfaat yang bernilai guna, yang menghasilkan perbaikan material, moral, spiritual bagi konsumen. (Nursilawati, 2011) Firman Allah SWT dalam Al Qur'an surat Al-baqarah ayat 168 (Al-Baqarah Ayat 168, 2013)

### **Lokasi**

Lokasi adalah suatu ruang dimana berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produk yang diperoleh dan tersedia bagi pelanggan sasaran. (Maulana, 2018)

Tjiptono menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor dalam pemilihan tempat atau lokasi, pada penelitian ini indikator lokasi yang digunakan dalam pemilihan tempat atau lokasi adalah: akses, lalu lintas dan tempat parkir. (Yana, 2018)

### **Faktor-Faktor yang mempengaruhi Lokasi**

Mengingat pentingnya lokasi usaha bagi kegiatan usaha apapun, sehingga dalam memilih lokasi usaha harus dengan penuh pertimbangan. (Maulana, 2018)

Faktor-faktor itu antara lain yaitu letak pasar, letak sumber bahan baku, ketenagakerjaan, dll.

## Lokasi dalam Pandangan Islam

Perusahaan memilih saluran distribusi atau menetapkan tempat untuk kegiatan bisnis. Dalam perspektif barat, para penyalur produk berada dibawah pengaruh produsen, atau bahkan sebaliknya para penyalur dapat melakukan tekanan-tekanan yang mengikat kaum produsen, sehingga produsen tidak bisa lepas dari ikatan penyalur. (Nurfiana, 2018) Hal ini sangat di larang oleh Nabi Muhammad SAW. Sebagai mana sabda Nabi Muhammad SAW yang artinya: “Dari Ibnu Mas’ud R.A berkata, bahwa Rasulullah SAW melarang menghadang kafilah dagang (di tengah perjalanan untuk membeli barang dagangnya). (Muttafaqun Alaih).

Secara tekstual hadist diatas melarang melakukan perdagangan barang yang dibawa oleh para pedagang ke sebuah pasar. Penghadangan terhadap pelaku usaha lain untuk masuk ke pasar merupakan tindakan yang merusak pasar. Persaingan tidak lagi dalam kondisi persaingan sempurna (perfect competition), dan pasar menjadi terdistorsi.

## Ciri- Ciri Kepuasan Pelanggan

Menurut Tse dan Wilton dalam Lupiyoadi menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang di rasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang di rasakan setelah pemakaiannya. (Kadek Indri Novita Sari Putri, 2013)

Ciri-ciri kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Kweller:

1. Lebih lama setia
2. Membeli lebih banyak, ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada
3. Membicarakan hal yang menyenangkan tentang usaha dan produknya.

## Kepuasan Pelanggan Menurut Pandangan Islam

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana mafaat sebuah produk yang di rasakan (perceived) sesuai dengan apa yang di harapkan pelanggan.

Konsumsi bukanlah aktifitas tanpa batas, melainkan juga terbatas oleh sifat kehalalan dan keharaman yang telah di gariskan oleh syara’, sebagaimana firman Allah dalam Al-quran surat Al-Maidah ayat 87:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُحَرِّمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.” (Q.S. Al-Maidah: 87)

Dari ayat alquran di atas dapat dijadikan dasar dan rujukan dalam membangun teori konsumen secara umum dan kepuasan pelanggan dalam Islam. Dan di dalam Islam ada 3 hukum yang berlaku dalam konsumsi, yaitu halal, mubah, haram yang harus di perhatikan dalam menjual, memproduksi suatu barang dalam suatu usaha.

## **METODE**

Secara etimologi atau secara bahasa, penelitian memiliki arti yakni mencari fakta-fakta baru dan kemudian dikembangkan menjadi suatu teori yang kemudian dibuat untuk memperdalam dan memperluas ilmu tertentu. (Sugiyono, 2012) Jenis penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis yang mendalam. Proses dan makna yang di tonjolkan dalam penelitian ini memiliki landasan teori yang di manfaatkan sebagai pemandu agar faktor penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

Penelitian kualitatif merupakan filsafat postpositive, dimana peneliti akan meneliti suatu kondisi objek yang alamiah dan peneliti menjadi instrument kuncinya. Teknik pengumpulan data yang di gunakan pada penelitian ini di lakukan secara triangulasi atau gabungan dan analisis datanya bersifat induktif atau kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Lokal Penelitian**

Awalnya CV ini di buat pada 35 tahun yang lalu di Dusun I Palu Mardan Desa Pematang Cengal Kecamatan Tanjung Pura. CV sagu basah pak udin yang dulunya adalah usaha kecil yang di lakukannya sendiri di bantu oleh masyarakat setempat sebagai pekerja awal. (Zainuddin, 2022a) Sekarang CV ini berpindah lokasi atau tempat ke Dusun VIII Desa Perdamaian Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat. CV sagu ini berjalan dan berkembang pesat saat berpindah tempat pada 15 tahun terakhir yang sekarang di kelola oleh anaknya berjumlah 2 orang. Pada saat ini CV ini cukup berkembang pesat karena di kelola oleh anaknya dan di kembangkan terus dalam hal penjualannya.

### **Profil Pemilik CV sagu basah (Pak Udin)**

Zainuddin yang biasa di panggil udin Sagu ini adalah seseorang ayah yang awalnya bertempat tinggal di pedalaman tanjung pura tepatnya di pematang cengal. Tempat tanggal lahir beliau ialah Pematang Cengal, Tanjung Pura, Kabupaten Langkat tahun 1954. Beliau adalah sosok ayah dari 3 orang anak, 2 putri dan 1 putra.

### **Proses Pembuatan Sagu dari Pohon Hingga menjadi Tepung**

Di Kabupaten Langkat pohon sagu ini cukup susah untuk di dapatkan karena pohonnya yang memiliki wilayah iklim yang cukup berbeda, sehingga tumbuh di tempat –tempat tertentu. Proses pembuatan sagu di dahului dengan penebangan pohon Rumbia atau sagu yang bisa di tebang sekitar 15-20 tahun saat sudah mencapai puncak pertumbuhannya. Untuk menebang pohon Sagu biasanya membutuhkan sekitar 12-20 menit. Nah sebelum pohon di tebang, daerah pohon sagu di bersihkan agar tempat jatuhnya batang sagu itu bersih / tidak kotor. (Zainuddin, 2022)

Dalam penelitian ini akan melihat sejauh mana kepuasan pelanggan mampu mempengaruhi tingkat pendapatan CV sagu basah.

## **Kualitas Pelayanan**

Kemampuan perusahaan (Tangibles), Perkembangan kemampuan usaha CV sagu ini dalam menunjukkan eksistensinya yang cukup baik dalam memberikan pelayanan, seperti perlengkapan, pekerja, sarana komunikasi yang belum sepenuhnya di sebarakan secara luas.

Pelayanan yang baik, Perkembangan kemampuan pelayanan yang di berikan oleh CV sagu ini belum sepenuhnya terjalani, karena melihat bahwa CV sagu ini yang masih dalam lingkup kecil, sehingga kinerja usaha ini hanya cukup baik dengan pelanggan yang awalnya sudah kenal dengan pemilik CV ini dan sudah menjadi langganan dari CV ini. Selain itu ada juga beberapa pelanggan yang menerima informasi mengenai CV sagu ini dari obrolan atau pembicaraan, dan dari situlah mereka menjadi pelanggan dan tentunya akan di layani dengan baik.

Kemampuan yang tanggap untuk melayani, Kemampuan CV sagu basah dalam melayani pelanggan pada sekarang ini sudah cukup baik, dengan memberikan informasi tentang kejelasan barang yang ada dan yang di produksi. Dalam melayani pelanggan pemilik CV ini juga sangat ramah, cepat dalam melayani pelanggan.

Pengetahuan, Kemampuan CV sagu ini dalam hal pengetahuan sudah cukup baik, dapat di lihat pada kualitas produk, kepercayaan dan keamanan yang di berikan CV sagu ini kepada pelanggan sehingga pelanggan sampai saat ini masih menjadi pelanggan kepada CV sagu ini.

Kepedulian, Kemampuan CV sagu dalam hal kepedulian dapat di lihat dari banyaknya pelanggan yang membeli produk kepada CV sagu ini. Kepedulian yang cukup baik yang di berikan dengan memahami dan memberikan produk sesuai dengan apa yang di inginkan pelanggan.

## **Kualitas Produk**

Bentuk, Pada produk sagu ini bentuk, ukuran dan fisik produk itu di buat sesuai dengan ukuran bentuk pada produk sagu tersebut. Karena saat ini pelanggan tidak terlalu meilihat pada bentuk dari produk.

Fitur, Pada produk sagu ini fitur yang di lihat berupa bahan baku, warna, ukuran dan baunya. Pada produk sagu basah ini pelanggan tidak terlalu memperhatikan bahan baku, warna dan ukuran, karena sudah terjalannya kepercayaan yang baik antara pemilik dan pelanggan dan tentunya pembeli awalnya sudah melihat perose produksi sagu ini sudah cukup bagus.

Kualitas kinerja, Perkembangan kualitas kinerja pada produk sagu ini di lihat dari ketahanan produk, keandalan produk, dan kesan kualitas produk atau kesesuaian produk. Produk yang dibuat oleh CV ini tergantung pada bahan baku yang di dapatkan oleh CV ini. Semakin bagus bahan baku yang di dapatkan maka semakin baik hasil yang di produksi oleh CV sagu ini.

## **Lokasi**

Akses, Pada akses menuju tempat CV sugu basah ini jalan yang di lalui cukup baik, tidak rusak ataupun terlalu jauh ke dalam daerah yang membuat pelanggan mudah dalam mencari CV sugu ini.

Lalu Lintas, Lalu lintas pada jalan ini menuju lokasi CV sugu dekat dengan kota yang membuat kita mudah dalam mencari tempat CV ini.

Tempat Parkir, Pada CV sugu basah ini lahan yang di buat juga lumayan luas, karena tempat parkir sudah ada di dalam CV dan dekat dengan jalan aspal.

Tingkat kepuasan dapat mempengaruhi tingkat pendapatan yang bisa di lihat dari pendapatan setiap kali produksi setaip bulannya. Jika kinerja suatu usaha gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan tidak puas. Seperti halnya pelanggan CV sugu basah pak udin ini memiliki pendapat, kesan dan pengalaman yang di dapat di interprestasikan.

Pada tahun 2018 pendapatan CV sugu basah ini mendapatkan Rp. 1.524.000.000.000, hasil dari pendapatan CV ini di hitung setiap satu tahun sekali. Produksi CV sugu ini tidak di lakukan setiap harinya, melainkan 4 sampai 5 kali dalam 1 bulan, tergantung pada masuk atau tidaknya bahan baku yang ingin di produksi. Selanjutnya yaitu tahun 2019 pendapatan CV sugu ini mencapai Rp.1.219.200.000 dengan hitungan pertahunnya, di tahun 2019 ke 2020 pendapatan CV sugu ini menurun sebanyak 304.800.000, dimana pendapatannya hanya mencapai Rp. 914.400.000, penurunan pada tahun ini diakibatkan oleh adanya pandemi yang melanda Indonesia, dan setiap daerah mendapatkan dampak tersebut.

Selain adanya pandemi yang terjadi di Indonesia penurunan pendapatan CV sugu basah ini tidak di di dasarkan pada kualitas pelayanan dan lokasi tetapi ada pada kualitas produk, yang bersumber pada bahan baku yang sangat langka di dapatkan, sehingga produksi yang di dihasilkan CV sugu tersebut tergantung pada berapa banyak jumlah produksi yang di produksi setiap bulannya. Pada tahun 2021 pendapatan CV sugu basah mengalami kenaikan yang cukup stabil pasca pandemi yang terjadi di tahun sebelumnya yang mencapai Rp.914.400.000, kini tahun 2021 pendapatan CV sugu ini kembali ke angka Rp. 1.524.000.000. Melihat kondisi tersebut dapat di katakan bahwa pendapatan CV sugu basah pak udin naik atau menurunnya tergantung pada bahan baku yang di produksinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di jabarkan di atas, maka pembahasan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan pendapatan CV sugu basah pak udin dalam perspektif ekonomi Islam dapat di lihat dari indikator kepuasan pelanggan yang terdiri dari kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi serta pendapatan yang di terima oleh CV sugu awal tahunnya stabil, namun pada awal tahun 2019 sampai tahun 2020, yang pada tahun tersebut mengalami kondisi yang kurang baik, karena adanya penurunan pendapatan di karenakan adanya pandemi yang membuat produksi menurun, pelayanan yang diberikan menurun, serta pendapatan menurun.

Laporan Pendapatan CV sugu merupakan pendataan dari hasil laba yang di peroleh CV sugu basah pak udin. Dengan adanya pencatatan tersebut maka segala sesuatu yang di lakukan dapat di lihat secara jelas sesuai dengan perspektif Islam, yang sudah di jelaskan

dalam surat Al-baqarah ayat 282 yaitu Allah memerintahkan untuk melakukan pencatatan dengan benar atas segala transaksi saat proses bermuamalah. Berbeda dengan kepuasan pelanggan, untuk mencapai tingkat kepuasan harus mementingkan beberapa hal yaitu barang yang di jual dan konsumsi halal, baik secara zatnya maupun cara memperolehnya, tidak bersifat royal dan sia-sia. Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak di dasarkan atas barang yang di beli atau konsumsi, tetapi di dasarkan atas seberapa besar nilai ibadah yang di dapatkan dari yang di beli, dijual atau dikonsumsi.

Dalam Islam, tujuan konsumsi bukanlah konsep utilitas melainkan kemaslahatan. Konsep utilitas sangat subjektif karena bertolak pada pemenuhan kebutuhan. Mashlahah dipenuhi berdasarkan pertimbangan rasional normative dan positif, makanya ada kriteria yang objektif tentang suatu barang ekonomi yang memiliki masalah ataupun tidak.

Konsumsi bukanlah aktifitas tanpa batas, melainkan juga terbatas oleh sifat kehalalan dan keharaman yang telah di gariskan oleh syara', sebagaimana sudah di jelaskan dalam surat Al-Maidah ayat 87, bahwasanya kita sebagai manusia jangan mempersulit diri dengan mengharamkan perkara yang dibolehkan ( yang halal). Bukan hanya aspek halal haram saja yang menjadi batasan konsumsi dalam syariah islam,tetapi yang yang di perhatikan ialah yang baik, yang cocok, yang bersih. Dengan adanya informasi terhadap pencatatan laporan pendapatan CV sugu basah dan kepuasan pelanggan yang sesuai dengan adanya produk sugu basah maka pendapatan CV sugu basah pak udin sudah sesuai dengan perspektif ekonomi Islam.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di lakukan bahwa kepuasan pelanggan dalam meningkatkan pendapatan CV sugu basah pak udin, maka dapat di simpulkan bahwa kepuasan pelanggan CV sugu basah yang dilihat dari kualitas pelayanan,kualitas produk dan lokasi dalam meningkatkan pendapatan tidak sepenuhnya baik, karena adanya penurunan pendapatan yang terima oleh CV sugu basah di sebabkan oleh bahan baku yang bersifat sporadis atau hidup di daerah tertentu, pelayanan yang di berikan tidak terlahu spesifik dan di tambah dengan adanya masalah pandemi covid yang terjadi pada tahun 2019 sampai tahun 2020 yang membuat segala sesuatu menjadi terhambat, sehingga pendapatan CV sugu menurun, dan di tahun 2021 yang dimana keadaan sudah mulai stabil dan kembali normal maka dari itu CV sugu kembali memproduksi secara normal dan pendapatan mulai naik. Kepuasan pelanggan dalam meningkatkan pendapatan CV sugu basah pak udin dalam perspektif ekonomi Islam sudah cukup sesuai namun belum sepenuhnya, dimana Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan non fisik yang di dasarkan atas nilai-nilai syariah.

### **Saran**

Adapun saran - saran penulis guna perbaikan ke depan untuk CV sugu basah agar Lebih meningkatkan lagi dalam proses pencaharian bahan baku untuk membuat stok pada

CV sagu agar tidak mudah kehabisan bahan baku untuk diolah dalam proses pembuatan sagu yang di lakukan. Melakukan kerjasama dengan pemilik batang sagu agar memudahkan dalam pembelian bahan baku dalam jumlah yang lebih banyak. Dan terimakasih kepada CV sagu basah ini telah memberikan izin dan kesempatan kepada saya dalam hal ini melakukan penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adelina Sari Harahap, H. H. (2022). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan Katamso. *Jurnal Ekonomi Rabbani*, 188-197.
- Aristo Zaky Zein Siregar, Z. S. (2022). Pengaruh Premi, Kualitas Pelayanan Dan Klam Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah Di PT Bumiputera Cabang Iskandar Muda Medan. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Manajemen*, 3029-3047.
- Aliyansyah, skripsi I. (2020). Analisis Peran Usaha Mikro dalam Meningkatkan Pendapatan Masyarakat Menurut Perspektif Islam (Studi Pada Pengusaha Tempe di Kelurahan Gunung Sulah Kota Bnadar Lampung). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Ansih, M. B. (2010). Analisis finansial industri pembuatan sagu basah di Kabupaten Langkat.
- Bakhtiar, M. R. (2011). Pengaruh Atribut Produk Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Pertumbuhan Pendapatan dan Return on Assets (ROA) dengan Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Bank Umum Syariah di Indonesia). <https://repofeb.undip.ac.id/id/eprint/5706>
- BPS Kabupaten Langkat. (2022). di akses pada tanggal 18 September. (Metroxylon sp) di Kecamatan Bajo Kabupaten Luwu.
- Emzir. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data. Rajawali Pers.
- Eski aditya, M. Y. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Sistem Penyerahan Santunan PT Jasa Raharja Perwakilan TK. I Medan. 20(1), 105–123.
- Faisal Anwar, M., Rambe, A., & Aslami, N. (n.d.). Peran Pertanian Di Indonesia Dalam Memasuki Perdagangan Internasional. *JOSR: Journal of Social Research* Februari, 2022(3), 169–177.  
<http://https://ijsr.internationaljournalallabs.com/index.php/ijsrhttp://ijsr.internationaljournalallabs.com/index.php/ijsr>
- Hartopo, A. (2018). Analisis pendapatan petani sagu di kampung simporo kelurahan kebungfo kabupaten jayapura.
- Imsar. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pakaian Bekas (Monza) Pasar Melati Medan. 1–73.
- Imsar. (2020). Strategi Home Industri Konveksi Dalam Meningkatkan Pendapatan Rumah Tangga Masyarakat Kota Binjai. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1, 48–59.

- Indra Wahyu Dianto. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake JL. Cendrawasih No.30 Yogyakarta. Occupational Medicine, 53(4), 130.
- Janita, I., Suharyono, S., & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol, 15(1).
- Jowa, S. (2021). Pengaruh Modal, Lama Usaha, Jam Kerja, Lokasi.
- Kadek Indri Novita Sari Putri, I. N. N. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 2(8), 247815.
- Keller, K. dan. (2007). Manajemen Pemasaran. PT. Indeks. <https://opac.perpusnas.go.id/Detailopac.aspx?Id=6599901>
- Lenny Menara Sari Saragih, Boy Fadly, Asmuni, I. H. (2020). Analisis Dimensi Carter Dan Kepuasan Nasabah Pada PT BANK Syariah MANDIRI DI KOTA MEDAN. 524–532.
- Manopo, N., Rotinsulu, D. C., & Murni, S. (2019). Efektivitas, Efisiensi, Pendapatan Asli daerah, Otonomi. Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi, 1–14.
- Maulana, Y. S. (2018). Pemilihan Lokasi Pabrik PT Sung Chang Indonesia Yogi Sugiarto Maulana Sung Chang Indonesia memilih Kota diantaranya menurut Richard L Daft. Adbis, 2(2), 211–222.
- Natelda R, T. (2007). Analisis Tingkat Pendapatan dan Kelayakan Usaha Pengolahan Sagu di Kecamatan Waeapo, Kabupaten Buru.
- Nur Ahmadi Bi Rahmani. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. PT Cahaya Rahmat Rahmi.
- Nurfiana, I. W. (2018). Analisis Pengaruh Modal, Jam Kerja, dan Lokasi Terhadap Tingkat Pendapatan Pedagang Pasar Mranggen. Jurnal Ekonomi, Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Nursilawati. (2011). Kontribusi Usaha Sagu PD. Llega Harapan Selat Panjang.
- Purnama Ramadani Silalahi, Khairina Tambunan, A. K. (2022). Eektivitas Penerapan Islamic Microfinance melalui Pembiayaan Mikro dalam Pengembangan Usaha dan Peningkatan Pendapatan Nasabah UMKM (Studi Kasus Pada Bank Syariah di Kota Medan). Komputer, Jurnal Ilmu Jikem, Manajemen, 2(1), 1–29.
- Wiratna Sujarweni. (2019). Metodologi Penelitian. Pustaka Baru Press.
- Wirawan, I. K., Sudibia, K., & Purbadharmaja, I. B. (2015). Pengaruh Bantuan Dana Bergulir, Modal Kerja, Lokasi Pemasaran Dan Kualitas Produk Terhadap Pendapatan Pelaku Umkm sektor Industri Di Kota Denpasar. E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana 4.01, 4(01), 01–21.
- Zainuddin. (2022a). Pemilik CV Sagu Basah Kwala Begumit Dusun VIII Perdamaian” wawancara tanggal 17 September 2022.



---

Zainuddin. (2022b). Surat Keterangan Izin Usaha Perdagangan, Pemerintah Kabupaten Langkat Kecamatan Tanjung Pura Desa Pematang Cengal, 17 September.