REPOSITORI STAIN KUDUS

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pandangan ajaran Islam segala sesuatu yang menjadi pekerjaan itu harus dimanaj (dikerjakan) dengan benar, tertib, teratur, sistematis, tuntas dan bertanggung jawab, dan tidak boleh dilakukan asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam. Apa yang diatur dalam Islam telah menjadi indikator pelaksanaan manajemen yang bersumber dari Al-Qur'an.[1] Allah SWT sangat mencintai perbuatan-perbuatan yang termanaj atau tertata dengan baik, sebagaimana dijelaskan dalam al-Qur'an Ash-Shaf ayat 4:

إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلَّذِينَ يُقَـٰتِلُونَ فِى سَبِيلِهِۦ صَفًّا كَأَنَّهُم بُنْيَـٰنٌ مَّرْصُوصٌ ﴿٤﴾

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh" (Qs. Ash-Shaf:4)[2]

Dalam melakukan usaha berdagang atau jual beli adalah sebagian dari pekerjaan bisnis, kebanyakan masyarakat melakukan usaha berdagang dan selalu mencari keuntungan yang besar. Bagi orang muslim kegiatan berdagang sebenarnya lebih tinggi derajatnya yaitu dalam rangka beribadah kepada Allah SWT.[3] Islam sangat menjunjung tinggi nilai setiap usaha baik usaha mandiri maupun bekerja pada orang lain agar manusia bisa hidup sejahtera dan salah satunya yaitu keberkahan. Usaha yang diperbolehkan dalam Islam salah satunya adalah usaha perdagangan dan menghasilkan pendapatan yang halal dan berkah.[4]

---

[1] Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah,* Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2014, hlm. 6.

[2] Al-Qur'an Surat Ash-Syaf ayat 4, *Yayasan Penyelenggara Penerjemah dan Penafsir Qur'an, Al-Qur'an dan Terjemah*, Depag RI, Jakarta, 1989, hlm. 486.

[3] Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah,* Alfabeta, Bandung, 2009, hlm. 133.

[4] Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2009, hlm. 196.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Perkembangan perekonomian Indonesia pada saat ini bisa diukur oleh maraknya pembangunan pusat perdagangan. Keberadaan pusat perdagangan merupakan salah satu indikator paling nyata kegiatan ekonomi masyarakat di suatu wilayah. Perdagangan merupakan proses untuk penyampaian barang dari pihak yang menghasilkan kepada pihak yang menggunakannya. Pelaku utama suatu perdagangan mencakup penjual dan pembeli. Dengan adanya penjual dan pembeli, salah satu pusat perdagangan di Indonesia yaitu pasar tradisional.

Pasar tradisional selalu menjadi indikator nasional dalam stabilitas pangan seperti beras, gula, dan sembilan kebutuhan pokok lainnya. Apabila terjadi kelangkaan salah satu kebutuhan pokok seperti beras, hal ini dapat menyebabkan pemerintah kalang-kabut karena beras merupakan bahan pokok makanan yang paling utama di Indonesia. Pasar tradisional juga mempunyai peranan yang sangat strategis dalam rangka peningkatan pendapatan dan penyerapan tenaga kerja, untuk itu diperlukan upaya-upaya dalam rangka peningkatan daya saing pasar tradisional demi menjaga keberadaan pasar tradisional yang ada di Indonesia.[5]

Dalam sektor perdagangan potensi ekonomi suatu daerah dapat diketahui dari banyaknya pasar yang ada. Pasar merupakan media pertemuan antara penjual dan pembeli, sehingga semakin ramai transaksi terjadi berarti semakin tinggi pula sektor perdagangan. Data dari Dinas Perdagangan dan Pengelolaan Pasar Kabupaten Kudus, pada tahun 2015 terdapat 56 pasar modern, 5 pasar daerah, 25 pasar desa, dan 2 pasar hewan. Dari 4 jenis tersebut, jumlah pasar yang ada di Kudus adalah 88 pasar, salah satunya adalah Pasar Kliwon Kudus.[6]

Pasar Kliwon Kudus merupakan pasar paling terbesar di Kota Kudus. Pasar Kliwon Kudus saat ini menjadi pusat perdagangan grosir maupun eceran, hal ini dapat diketahui dari para pembeli yang datang tidak hanya dari kudus sendiri melainkan luar kudus juga berbelanja di

[5] Frans M. Royan, *Kiat Sukses Mengelola Supermarket, Toko Tradisional, Minimarket*, Efhar dan Dahara Prize, Semarang, 2011, hlm. 325.
[6] Badan Pusat Statistik, *Kudus dalam Angka 2016*, BPS Kudus, Kudus, 2015, hlm. 335.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Pasar Kliwon. Hal ini tidak mengherankan karena sejak dahulu kota kudus dikenal dengan para pedagangnya yang gigih dan ulet dalam memasarkan barang-barang sampai kemana-mana.[7]

Pasar Kliwon Kudus adalah salah satu pasar tradisional yang merupakan milik pemerintah Kabupaten Kudus. Sebagai layaknya pasar tradisional lain yang diorganisir dan dijalankan agar kelangsungan hidup serta perkembangannya dapat terpelihara dengan baik. Sebagai salah satu pasar tradisional terbesar di Kota Kudus menjadikan Pasar Kliwon banyak dikunjungi oleh para pelanggan baik untuk membeli atau sekedar berjalan-jalan. Dalam perkembangannya para pedagang Pasar Kliwon Kudus dihadapkan pada kondisi harus bersaing dengan para pedagang pasar lain atau bahkan mall dan supermarket yang banyak berdiri di Kota Kudus. Kondisi pasar tersebut yang mendorong pedagang Pasar Kliwon selalu memberikan produk dan pelayanan yang terbaik pada pelanggan atau pengunjung pasar. Di Pasar Kliwon Kudus spesifikasi pembagian jenis komoditi yang diperdagangkan per blok yaitu blok A, blok B, blok C, dan blok D. Masing-masing per blok terdapat beberapa jenis pedagang, salah satunya adalah pedagang konveksi.[8]

Dengan banyaknya pedagang konveksi di pasar dan banyaknya persaingan antar pedagang konveksi lainnya, maka para pedagang pasar pastinya mempunyai kemampuan tersendiri untuk mengatur hasil usahanya mulai dari produk dan pelayanan yang bermutu sehingga hasil usahanya yang dilakukan mengalami peningkatan dari hasil penjualannya.

Berdasarkan hasil survey sementara peneliti ke Pasar Kliwon Kudus bahwa kebanyakan pedagang konveksi di Pasar Kliwon lebih memilih produk impor daripada produk lokal. Hal ini di karenakan produk impor seperti dari Cina, Jepang maupun Korea, produk tersebut mempunyai kualitas tersendiri mulai dari jahitan, model, desain. Dengan adanya kualitas produk yang dijual para pedagang konveksi maka

[7] http://pasar-kudus.blogspot.co.id (01/06/2016).

[8] Wawancara dengan Bapak Muhammad Kaden, Kepala Seksi Pasar Daerah, pada Tanggal 28 Juli 2016.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

konsumen akan tertarik untuk membeli dengan begitu akan memperoleh pendapatan, maka pendapatan pedagang akan ada peningkatan. Pendapatan yang diterima pedagang perhari pada umumnya *fluktuatif* karena tawar menawar barang terkadang tidak sesuai dengan harga sebenarnya.[9]

Sebagaimana pada pedagang konveksi yang bergerak dalam bidang menjual beraneka macam yang dibutuhkan oleh konsumen salah satunya adalah pakaian. Banyak produk yang dijual oleh pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus, maka dalam mengatur usaha dagangnya pastinya menggunakan pendekatan manajemen yang berkualitas atau bermutu. Istilah manajemen berhubungan dengan usaha untuk tujuan tertentu menggunakan sumber daya yang tersedia dalam organisasi dengan cara yang sebaik mungkin. Dalam organisasi selalu terkandung untuk kelompok manusia, walaupun manajemen dapat ditetapkan terhadap usaha-usaha individu. Yang dimaksud manajemen adalah kinerja melalui manusia yang sebagai cara mengatur dan pengelolaan usaha. Maka manajemen pada usaha kecil seperti halnya manajemen pada usaha skala besar yaitu memiliki unsur mutlak seperti manusia. Jadi konsep manajemen pada usaha kecil yang serba sederhana dalam arti mudah dioperasionalisasikan.[10] Mutu (*quality*) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mutu meliputi usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.[11]

Mutu (*quality*) produk adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaannya lama, produk yang digunakan akan meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, dan sesuai

[9] Wawancara dengan Ibu Sumiati, Pedagang Konveksi, pada Tanggal 16 April 2016.

[10] Samsul Arifin, *Analisis Kinerja Pakaian di Pasar Jepara Satu*, Vol. 9 No. 1 Maret 2012 , hlm. 3.

[11] Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005, hlm. 195.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

etika bila digunakan.[12] Mutu suatu produk mempengaruhi daya saing produk sendiri dipasaran. ada tiga hal mendasar yang sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan suatu produk di pasaran, yaitu harga, ketersediaan dan mutu. Manajemen mutu memang sangat dibutuhkan dalam menjaga kualitas produk yang dihasilkan sehingga produk tersebut dapat bersaing dipasaran.[13]

Menurut Liana Rahardja bahwa terdapat beberapa unsur penting dalam mengukur sifat mutu suatu produk yaitu: *pertama*: Harga yang wajar, *kedua:* Ekonomis, *ketiga*: Tahan lama, *keempat:* Aman, *kelima*: Mudah digunakan, *keenam*: Mudah dibuat, *ketujuh*: Mudah dibuang.[14]

Berkenaan dengan mutu (*quality*) produk yang dapat meningkatkan pendapatan, mutu pelayanan juga sangat dibutuhkan dalam melayani konsumen. Pelayanan konsumen adalah suatu perilaku yang ditunjukkan oleh si penjual sesuai dengan yang diinginkan oleh pembeli dalam rangka memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Sikap yang dibutuhkan pelayanan yaitu sopan santun, berpengetahuan, dan berusaha.[15] Baik tidaknya dalam pelayanan dalam berdagang atau berjualan akan mempengaruhi pendapatan, Sehingga semakin baik pelayanan pada konsumen maka pedagang akan mengalami peningkatan pendapatan. Hal ini dikarenakan jika konsumen sudah menemukan barang yang akan dibeli dan dilayani dengan baik maka konsumen akan membeli barang tersebut, dengan begitu akan memperoleh pendapatan.

Pendapatan merupakan hasil dari penjualan baik berupa uang atau barang yang diterima. Pendapatan termasuk faktor penting bagi setiap pengusaha atau berdagang untuk memenuhi sehari-hari. Salah satu pendorong seseorang mencari atau menciptkan pekerjaan adalah untuk

[12] Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, 2015, hlm. 1.

[13] Rudy Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu,* Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012, hlm. 65.

[14] Liana Rahardja, *Analisis Peranan Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam Meningkatkan Produktivitas Pt Mustika Ratu Yang Bersertifikat Iso 9002*, Ultima Accounting Vol 2. No.1. Juni 2010, hlm. 3.

[15] Sopiah dan Syihabudhin, *Manajemen Ritel Bisnis*, Andi, Yogyakarta, 2008, hlm. 252.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

mempeoleh pendapatan untuk memenuhi kebutuhan hidup.[16] Menurut Ujang Sumarwan, pendapatan adalah imbalan yang diterima seseorang dari pekerjaan yang dilakukan dalam mencari nafkah.[17] Dalam meningkatkan pendapatan seorang pedagang memerlukan kemampuan dalam berdagang dan mampu mengatur gerak gerik dalam setiap usaha yaitu menerapkan manajemen mutu pada mutu produk dan mutu pelayanan.

Dari fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang penerapan manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan pendapatan yang digunakan oleh pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan mengambil judul penelitian **"Analisis Penerapan Manajemen Mutu Produk Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Pendapatan Pedagang" (Studi Pada Pedagang Konveksi Di Pasar Kliwon Kudus)**

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan sesuatu yang akan diteliti dengan menggunakan metode penelitian. Adapun fokus penelitian ini adalah meneliti tentang manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana konsep manajemen mutu produk dalam meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus?

---

[16] Sadono Sukirno, *Pengantar Teori Ekonomi Mikro*, AMP YKPN, Yogyakarta, 1997, hlm. 37.

[17] Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, hlm. 204.

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

2. Bagaimana konsep manajemen mutu pelayanan dalam meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus?
3. Bagaimana langkah-langkah manajemen mutu produk dan manajemen mutu pelayanan untuk meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui konsep manajemen mutu produk dalam meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus.
2. Untuk mengetahui konsep manajemen mutu pelayanan dalam meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus.
3. Untuk mengetahui langkah-langkah manajemen mutu produk dan manajemen mutu pelayanan untuk meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagi berikut:

1. Manfaat Teoritis
   a. Pengujian secara empiris mengenai analisis penerapan manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan pendapatan pedagang.
   b. Untuk mahasiswa: kegunaan penelitian adalah sebagai bahan perbandingan antara teori yang telah diberikan pada masa kuliah dengan kenyataan yang ada dan juga menambah pengetahuan dan pengalaman penulis serta untuk menerapkan teori-teori yang didapat selama masa perkuliahan.
   c. Untuk peneliti selanjutnya atau kalangan akademisi: hasil penelitian diharapkan dapat menyumbang pemikiran secara teoritis dan ilmiah dalam pengembangan pengetahuan mengenai analisis

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan pendapatan pedagang.

2. Manfaat praktis
   a. Untuk pemerintah, sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi masyarakat ataupun bagi institusi yang terkait.
   b. Bagi penulis, memberikan kontribusi bagi pemikiran untuk memperluas cakrawala berfikir ilmiah dalam disiplin ilmu yang penulis tekuni.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang akan digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga bagian yakni:

1. Bagian Awal

   Pada bagian ini memuat halaman judul, halaman nota persetujuan pembimbing, halaman pernyataan, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman abstraksi, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar.

2. Bagian Isi

   Bagian isi terdiri dari beberapa bab, yaitu:

   BAB I : PENDAHULUAN

   Bab ini berisi tentang penjelasan latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, sistematika penulisan.

   BAB II : KAJIAN PUSTAKA

   Bab ini membahas tentang kerangka teori, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

   BAB III : METODE PENELITIAN

   Bab ini membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, dan analisis data.

   BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

http://eprints.stainkudus.ac.id

REPOSITORI STAIN KUDUS

Dalam bab ini berisi tentang hasil penelitian dan gambaran umum objek penelitian, deskripsi penelitian, pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan, saran, keterbatasan penelitian dan penutup.

3. Bagian Akhir

Dalam bagian ini berisi daftar pustaka dan lampiran.

http://eprints.stainkudus.ac.id