

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Home Industri Kasur Milik Bung Tomo

Dalam menempuh kesuksesan, tentunya semua pebisnis memiliki usaha yang gigih untuk memperolehnya. Tak terkecuali usaha kasur milik Sutomo, warga desa Bogotanjung Dukuh Bogorame. Diawali pada tahun 1997, dimana pada saat itu, Sutomo atau yang kerap dipanggil Bung Tomo ini bergabung dengan pamannya selama lima tahun yang juga sebagai pebisnis kasur. Ia pun belajar berdagang dengan pamannya, mulai dari cara membuat kasur sampai pada penjualannya. Produk milik pamannya itu pun di kirim ke beberapa daerah, seperti di Pekanbaru dan Bengkulu.

Seiring dengan berjalannya waktu, Sutomo pun memiliki harapan akan memiliki usaha kasur seperti Pamanya tersebut. Hingga akhirnya, Bung Tomo pun memutuskan untuk pergi ke luar negeri untuk mencari modal yang besar. Ia pun pergi ke Korea Utara selama enam tahun. Berkat kerja kerasnya itu, ia pun cukup memiliki modal untuk mendirikan Home Industri Kasur.

Akhirnya ia pun mendirikan usaha kasur pada tahun 2008 dengan 15 karyawan. Produk yang dibuatnya pun beragam, mulai dari kasur lantai, kasur untuk tidur, kasur bulu, kasur bulu karakter, sepre. Adapun pengiriman kasur-kasur tersebut dikirim ke berbagai wilayah di Sumatra, Kalimantan, dan Palembang. Meski telah banyak memperoleh customer, namun tidak dapat dipungkiri, bahwa dalam menjalankan usahanya tersebut terdapat problem yang menguras tenaga serta fikiran dan juga banyak memakan dana. Seperti halnya, tidak dilunasinya pembelian kasur-kasur secara kredit oleh mitra kerjanya, hingga menyebabkan total kerugian mencapai ratusan juta.

Sutomo pun sempat mengalami down karena kerugian yang menimpanya terlalu besar. Namun, berkat dorongan dari Istri beliau yang selalu memberikan semangat pada beliau, akhirnya ia pun kembali bangkit meneruskan usahanya tersebut. Setelah satu tahun berjalan, akhirnya kerugian yang pernah menimpanya itu berubah menjadi keberkahan yang melimpah. Usahanya semakin berkembang, omzetnya semakin naik dua kali lipat dan karyawan yang dimilikinya pun semakin bertambah pula. Dalam satu tahun, omzetnya mencapai Rp. 300.000.000 bahkan bisa lebih. Hingga kini, produknya banyak diminati oleh masyarakat Sumatera dan Kalimantan Karena kualitasnya yang bagus. Selain itu, ia juga

menjual prabotan yang menjadi pesanan customor, dengan pekerja sekitar 30 lebih termasuk mitra kerja di berbagai wilayah Sumatra, Kalimantan, dan Palembang.⁷⁹

2. Profil Usaha Home Industri Kasur

Seperti yang telah dijelaskan pada bagian yang sebelumnya, bahwa usaha Home Industri Kasur milik Sutomo telah berdiri sejak tahun 2008. Pada masa masa awal berdirinya usaha tersebut, Sutomo telah memiliki 15 mitra kerja yang bertugas untuk menjualkan kasur-kasurnya ke daerah Kalimantan, Sumatera, dan Palembang. Hingga kini, mitra kerja yang dimiliki oleh Sutomo telah berkembang di beberapa wilayah di Sumatra, Kalimantan, dan Palembang.

Gambar 4. 1
(Proses Pemasaran Kasur Lantai ke Kalimantan)



Produk yang dijualnya pun tidak hanya dari olehnya sendiri, namun juga dari produk yang dibelinya. Mulai dari almari atom, spring bed, kasur busa, selambu, sepre. Sedangkan produknya sendiri yaitu kasur lantai, kasur tidur, kasur bulu, kasur bulu karakter, kasur lantai besar.

Selama menjalani usahanya itu Sutomo menerapkan manajemen mutu atau bisa dikenal TQM (Total Quality Management) dengan beberapa prinsip Islami. Meski demikian, tetap tidak mencegah adanya problem, seperti adanya penipuan, persaingan kasur sepring bed, hingga adanya penangan truk ODOL yang tidak boleh melintasi jalan tol pada tahun 2023 mendatang. Dari beberapa masalah yang terjadi itu, akhirnya Sutomo pun

⁷⁹ Sutomo, Hasil Observasi Oleh Peneliti Mengenai Sejarah Berdirinya Usaha Home Industri Kasur, 28 Maret 2022.

berinisiatif untuk semakin baik dalam menerapkan manajemen, tak terkecuali manajemen kualitas atau yang bisa di sebut TQM.

Setelah adanya improfisasi terhadap manajemen mutu yang pernah dijalankan, akhirnya manajemen mutu yang sekarang di jalankan dapat semakin baik dan juga memberikan dampak yang positif terhadap Home Industri Kasur miliknya itu ⁸⁰

Gambar 4.2

(Wawancara di Rumah Sutomo, Pemilik Usaha Kasur)



3. Visi Misi Usaha Home Industri Kasur

Dalam mendirikan usaha Home Industri Kasur, Bung Tomo memiliki visi dan misi. Menurut keterangan darinya, visi misi yang dibuatnya ingin lebih besar dari pencapaian ayahnya dan berjangka panjang. Namun, sebelum kita melihat visi dan misi dari Bung Tomo, terlebih dahulu kita pahami, tentang apa itu visi dan misi. Menurut Fred R. David dalam Jurnal yang berjudul “Visi dan Misi Menurut Fred R. David Dalam Perspektif Pendidikan Islam” oleh pengarang Citra Ayu Annisa, ia menjelaskan, bahwa visi adalah pernyataan atau statement yang merupakan jawaban tentang suatu

⁸⁰ Sutomo, “Wawancara Oleh Peneliti Mengenai Profil Home Industri Kasur, 30 Maret 2022.

kondisi atau citra perusahaan di masa yang akan datang.⁸¹ Sedangkan Misi menurut Ir Hendro, MM dalam jurnal yang berjudul “Pentingnya Visi dan Misi Dalam Mengelola Suatu Usaha” oleh pengarang Djaka Suryadi, ia menjelaskan, bahwa misi adalah kejelasan sebuah tindakan atau proses yang akan dilakukan oleh pemilik perusahaan untuk mencapai sebuah visi dimasa yang akan datang.⁸²

Setelah kita mengetahui tentang penjelasan mengenai Visi dan Misi, selanjutnya saya akan memaparkan mengenai visi dan misi dari Bung Tomo dalam menjalankan usaha Home Industri Kasur miliknya. Adapun visi misi tersebut akan dijelaskan di bawah ini.

a. Visi:

- 1) Mampu menjadi produsen kasur yang kompetitif
- 2) Mampu memperluas jangkauan pemasarannya hingga ke manca negara
- 3) Mampu menyerap lebih banyak tenaga kerja, guna memperbanyak jumlah produksi dan juga dapat membantu memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat.

b. Misi:

- 1) Mengelola usaha dengan baik, dari sisi kualitas, SDM, keuangan dan lain sebagainya guna menciptakan citra yang bagus bagi Home Industry Kasur dan dapat memberikan yang terbaik bagi customer.
- 2) Mencari informasi mengenai metode ekspor barang jadi di sosial media. Dengan demikian kualitas kasur yang dibuatnya tidak hanya dikenal di Indonesia, namun juga luar negeri.
- 3) Menambah atau memperbesar tempat produksi untuk memperbanyak penyerapan tenaga kerja. Dengan adanya tempat yang lebih besar maka akan mempermudah jumlah produksi lebih banyak dan tenaga kerja yang lebih banyak pula.⁸³

⁸¹ Citra Ayu Annisa, “VISI Dan Misi Menurut Fred R. David Dalam Perspektif Pendidikan Islam, E-,” *Jurnal.staima-Alhikam.ac.id*, 4, no. 1 (2020): 74.

⁸² Djaka Suryadi, “Pentingnya Visi Dan Misi Dalam Mengelola Suatu Usaha,” *Jurnal Asy- Syukriyyah* 9, no. 15 (2012): 23.

⁸³ Sutomo, Wawancara Oleh Peneliti Mengenai Profil Home Industri Kasur Milik Sutomo, 19 April 2022.

B. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan pada bab pertama, maka kali ini peneliti akan membahasnya lebih lanjut. Adapun pada pembahasan ini, peneliti akan mendeskripsikan kembali rumusan masalah yang tertera pada bab pertama. Adapun rumusan masalah yang pertama yaitu mengenai penerapan TQM (Total Quality Management) pada usaha Home Industri Kasur Desa Bogotanjung, Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati. Yang kedua yaitu tentang penerapan TQM terhadap problem-problem yang ada di Home Industri Kasur. Kemudian yang ketiga yaitu mengenai penerapan nilai atau prinsip TQM islami pada Home Industri Kasur desa B6gotanjung, Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati.

1. Penerapan TQM (Total Quality Management) Pada Usaha Home Industri Kasur Milik Bung Tomo.

Home Industry Kasur yang berada di desa Bogotanjung, Kecamatan Gabus adalah salah satu industri rumahan yang memproduksi Kasur. Dalam menjalankan usahanya industri ini tak terlepas dari yang namanya manajemen maupun manajemen mutu. Hal itu karena apa yang dilakukan oleh industri kasur tersebut juga memprioritaskan kualitas produk untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, pemilik Home Industri Kasur tersebut, bahwa dalam hal kualitas ia sangat memperhatikan bahan yang digunakan. Untuk pembuatan kasur ia menggunakan bahan kapuk asli tanpa campuran, berbeda dengan sebagian penjual kasur yang lebih mementingkan harga murah dibandingkan tingkat kualitas kasur itu sendiri dengan mencampur bahan kapuk dan patal.⁸⁴

Menurut penjelasan di atas dapat dipahami, bahwa memang pimpinan industri kasur tersebut menekankan kualitas dalam produk yang dihasilkannya. Hal itu karena ia memang tahu, bahwa kualitas adalah hal yang dipertimbangkan oleh konsumen. Maka, ia pun menyiapkan bahan yang berkualitas, tanpa ada campuran lain yang kurang berkualitas dan juga merekrut karyawan yang bisa diandalkan dan juga mengelolanya. Berikut adalah manajemen industri kasur yang dilakukan oleh Sutomo, berikut penjelasannya.

a. Planning (perencanaan)

Perencanaan adalah hal pertama yang dilakukan oleh Sutomo. Dalam hal perencanaan, Sutomo menyiapkan banyak hal untuk kemajuan usahanya itu. Mulai dari modal,

⁸⁴ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 30 Maret 2022, wawancara 1 transkrip.

cara memulai usaha, tempat usaha, SDM, bahan yang berkualitas hingga menghasilkan kualitas produk yang bermutu dibenak konsumen. Langkah awal yang dilakukan oleh Sutomo adalah dengan menyiapkan modal terlebih dahulu. Ia pergi merantau keluar negeri untuk mencari modal usaha, karena dari penjelasan sutomo memang sebagian besar jika seseorang ingin memulai usaha menjual kasur harus memiliki modal yang besar⁸⁵

Menurut yang dituturkan oleh Sutomo, dapat di pahami, bahwa untuk memulai usaha memang ia merencanakan pendanaan yang bisa digunakan untuk produksi kasur, mulai dari bahan-bahannya sampai pada pemberian upah untuk karyawan. Selain dari sisi perencanaan modal, Sutomo juga menyiapkan SDM (Sumber Daya Manusia) yang handal, seperti dalam hal penjahitan, pengisian kasur, pencukian dan lain sebagainya. Dengan demikian, ia pun akan lebih mudah untuk mengontrol kinerja karyawannya dan juga agar lebih mudah dalam menghasilkan kualitas yang bagus. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo bahwa ia telah mempersiapkan SDM yang handal, seperti dalam hal penjahitan dan pencukian ia memilih SDM yang telah pernah menekuni pekerjaan itu.⁸⁶

Gambar 4.3
(Karyawan Jahit Kasur)



Gambar 4.4
(Karyawan Cuki Kasur)



⁸⁵ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 30 Maret 2022, wawancara 1 transkrip.

⁸⁶ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 30 Maret 2022, wawancara 1 transkrip

Menurut penjelasan di atas dapat diketahui, bahwa untuk mempercepat produksi dan juga membuat kualitas produk kasur yang bagus, maka Sutomo berinisiatif untuk merekrut SDM yang sudah bisa diandalkan dalam produksi kasur. Penjahit kain kasur, pencuki, isi kasur dan segala yang berhubungan dengan produksi kasur Sutomo mengambil SDM yang berkualitas. Maka tak heran jika hasil produksinya bagus dan bermutu pula. Selain itu, karena perencanaan SDM yang dimilikinya sudah terbiasa untuk produksi kasur, maka Sutomo pun tidak perlu menghabiskan waktu yang lebih untuk memeriksa hasil produksi dari karyawannya.

Selain SDM dalam hal produksi, SDM dalam hal perdagangan atau mitra kerjanya pun direncanakan agar orang yang menjualkan kasur-kasurnya di beberapa wilayah di Sumatra, Kalimantan, dan Palembang adalah mereka yang dapat bekerja dengan baik dan juga dapat dipercaya. Maka dari itu, Sutomo merencanakan untuk melakukan identifikasi terlebih dahulu kepada calon mitra kerja. Adapun identifikasi ini dilakukan dengan berbicara langsung dengan calon mitra kerja dan orang yang dekat dengan calon mitra kerja itu. Identifikasi itu dilakukan agar karyawan yang dipekerjakan adalah mereka yang dapat dipercaya dan dapat meminimalisir penipuan dari karyawan. Untuk itulah ia selalu mengidentifikasi terhadap calon mitra kerja yang akan bergabung dengannya.⁸⁷

Menurut penjelasan Sutomo di atas, dapat dipahami bahwa ia teliti dalam memilih mitra kerja, dan hal itupun ia lakukan sebagai pembedaan atas kerugian karena pernah di tipu oleh mitra kerjanya sendiri. Maka, hal yang ia lakukan adalah dengan semakin teliti dengan calon mitra kerja, dengan cara melakukan identifikasi terlebih dahulu. Adapun identifikasi tersebut di dasarkan pada tempat calon mitra kerja, keadaan ekonominya, kepribadiannya, serta kejujurannya. Tempat tinggal menjadi hal yang dijadikan pedoman identifikasi karena jika tempat calon mitra kerja jauh maka akan menyulitkan Sutomo jika ingin bertemu langsung dengannya. Lalu untuk keadaan ekonomi juga dijadikan identifikasi karena Sutomo hanya akan merekrut

⁸⁷ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 30 Maret 2022, wawancara 1 transkrip

mitra kerja yang tidak terlalu banyak memiliki hutang, karena jika mitra kerjanya adalah orang yang banyak hutang ia khawatir mitra kerjanya akan mengambil uang hasil penjualan kasur dan tidak mengembalikannya. Kemudian kepribadian mitra kerja, jika kepribadiannya menurut warganya tidak baik maka Sutomo tidak akan merekrut calon mitra kerja itu.

Menurut penjelasan Sutomo di atas dapat dipahami, bahwa ketelitian memang dilakukan oleh Sutomo, dan hal itu karena sebagai manajemen terhadap SDM yang akan bekerja sama dengannya. Jika ternyata SDM yang akan bekerja sama dengannya memang orang yang baik dan dapat dipercaya, maka ia pun akan menerimanya, namun jika tidak maka ia tidak akan menerima calon mitra kerjanya itu, guna menjaga keuangan Industri. Selain itu, ia juga melakukan seleksi terhadap calon mitra kerjanya itu. Adapun treningnya adalah hanya bisa membawa kasur yang dapat dimuat dalam mobil truk yang tidak terlalu besar. Seperti yang disampaikan, bahwa.⁸⁸

Menurut penjelasannya itu dapat dipahami, bahwa seleksi yang diberikan adalah untuk menjaga seberapa besar mitra kerja itu mampu untuk memperdagangkan kasur, jika ia bisa maka Sutomo pun akan menambah kasur yang bisa dibawa oleh mitra kerja tersebut. Tidak hanya itu saja, Sutomo juga merencanakan untuk pemilihan bahan baku yang berkualitas. Pada mulanya Sutomo berencana untuk memilih bahan baku yang masih belum siap pakai. Yaitu mencari kapuk yang masih berbalut dengan cangkangnya. Namun, karena setelah dipertimbangkan akan tidak baik bagi usahanya, maka ia pun memilih untuk membeli bahan yang siap pakai. Hal itu dilakukan karena jika memilih bahan yang belum siap pakai maka akan membutuhkan karyawan lagi dan membayar lebih besar.⁸⁹

Berdasarkan penjelasan Sutomo di atas, produksi dilakukan menggunakan bahan yang siap pakai. Dengan demikian biaya tidak terlalu banyak dikeluarkan untuk menggaji kuli pemecah cangkang kapuk. Waktu yang

⁸⁸ Sutomo, Wawancara Oleh Peneliti, 30 Maret 2022, wawancara 1 transkrip

⁸⁹ Sutomo, Wawancara Oleh Peneliti, 30 Maret 2022, wawancara 1 transkrip

diperlukan untuk membuat kasur pun tidak terlalu lama, sehingga produk yang dihasilkan pun banyak. Hal ini tentunya akan berimplikasi pada pendapatan yang cepat dan juga banyak. Selain itu, hal ini juga dilakukan Sutomo guna menjamin kualitas kasur yang dibuat, karena bahannya diolah oleh tenaga yang sudah berpengalaman, sehingga antara kapuk dan bungkilnya tidak bercampur

b. Organizing (pembagian tugas dan pelaksanaan)

Setelah perencanaan, selanjutnya adalah pembagian tugas untuk melaksanakan rencana yang telah dibuat. Untuk pembagian kerja, Sutomo mengelompokkan dalam enam bidang pekerjaan. Yaitu pemotongan, penjahitan, penggarisan, pencukian, pengisian kasur, dan tufting. Adapun pemotongan kain dilakukan oleh Sutomo dan istrinya sendiri, karena hal ini adalah bagian inti dalam proses pembuatan kasur. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa untuk langkah pertama adalah pemotongan kain kasur, yang mana hal itu dilakukn sendiri bersama istrinya. Memang pemotongan kain dilakukan oleh Sutomo dan istrinya. Hal itu karena dalam pemotongan memiliki metode tersendiri, dan hal itu pun hal yang sangat vital. Selain itu, tidak mudah pula dalam melatih SDM untuk hal pemotongan. Maka dari itu, Sutomo yang telah terbiasa memotong kain pun memilih untuk memotong kain kasurnya sendiri dengan istrinya, agar hasilnya maksimal dan dapat memuaskan customer.

Setelah pemotongan kasur, selanjutnya adakah bagian penjahitan. Adapun untuk penjahitan sendiri ditangani oleh dua orang saja, karena untuk bagian ini sangatlah mudah. Selain mudah, SDM yang dipilih oleh Sutomo ini pun sudah pernah melakukan penjahitan kain kasur. Maka dalam proses penjahitan memang dilakukan oleh dua orang karena hal itu sudah cukup dilakukan oleh dua orang yang handal.⁹⁰

Begitu pula hal yang disampaikan oleh Jumiaty, karyawan yang bertugas untuk menjahit kain kasur. Menurut penjelasan yang diberikan, ia menyampaikan bahwa hasil jahitannya yang bagus adalah karena ia pernah menekuni

⁹⁰ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 30 Maret 2022.

pekerjaan dalam hal penjahitan kain kasur: Maka hasil dari jahitannya tersebut pun bagus.⁹¹

Menurut keterangan di atas, Sutomo memang sangat memperhatikan keahlian para pekerjanya, termasuk juga dalam hal penjahitan kain kasur. Sama seperti yang disampaikan oleh Jumiati, bahwa dirinya memiliki keahlian dalam hal menjahit kain kasur, maka dari itu, ia direkrut oleh Sutomo untuk menjahit kain kasur agar produk yang dihasilkan juga bagus. Selain itu, jumiati juga selalu meneliti hasil dari jahitannya, guna memastikan kualitas jahitannya agar selalu bagus, sehingga juga akan menghasilkan produk kasur yang bagus pula. Selain itu ia juga menjelaskan bahwa ia telah lama ikut bekerja di Home Industri Kasur. Seperti yang disampaikannya, bahwa:

Setelah sesi penjahitan, selanjutnya adalah penggarisan. Dalam hal penggarisan ini, dipegang oleh 5 orang pekerja. Sribatin salah satunya, seorang yang bekerja sebagai penggaris kain kasur. Dalam sehari ia bisa menggarisi 50 pcs kain kasur, bahkan lebih. Dalam hal penyelesaian pun ia lakukan dengan tepat waktu. Selain itu, ia menjelaskan bahwa dalam hal kualitas yang terpenting adalah garisannya lurus-lurus dan memperhatikan jika terdapat garis yang tidak lurus akan di garis ulang agar lurus. Selain itu lebat antara garis pertama dengan selanjutnya pun juga harus serasi. Selain itu, Sribaten juga menjelaskan bahwa penekanan kualitas pada hasil kerjanya itu berjalan dengan baik, antara garis satu dengan yang lainnya sama rata.⁹²

Menurut penjelasan Sribatin, dapat dipahami, bahwa dalam menjalankan pekerjaan ia memang amanah, karena pekerjaan yang diberikan padanya ia selalu bisa menyelesaikan tugas itu dengan baik. Sama halnya jika berbicara mengenai TQM Islami, di mana di dalamnya juga mengajarkan pentingnya pemilihan dan pengelolaan SDM agar dapat menghasilkan produk yang berkualitas pula.

Setelah sesi penggarisan adalah sesi pencukian, yang mana dalam hal ini pencukian dilakukan oleh 10 orang.

⁹¹ Jumiati, Wawancara Oleh Peneliti pada 7 April 2022, wawancara 2 transkrip.

⁹² Sribatin, wawancara Oleh Peneliti pada 6 April 2022, wawancara 6 transkrip.

Sedangkan untuk sesi pengisian dilakukan oleh 13 orang. Juminah salah satunya, karyawan yang bekerja sebagai tukang cuki. Dalam penjelasannya ia menuturkan, bahwa dalam hal kualitas ia juga mengerjakan cukianya itu dengan sangat teliti, karena hasil dari cukianya itu jelas akan memengaruhi kualitas produk kasur itu sendiri. Seperti yang disampaikan oleh Juminah, karyawan cuki kasur, bahwa untuk cukian yang terpenting cukianya kencang-kencang dan sama rata, karena jika cukianya tidak sama rata maka hasil benjolan pada kasur akan tidak sama rata.⁹³

Dari penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa setiap tahapan produksi harus dilakukan dengan baik dan teliti, agar hasil dari produk itu sendiri berkualitas dan tidak mengurangi minat konsumen terhadap produk kasur Home Industri Kasur itu sendiri. Seperti dalam hal penjahitan, penggarisan dan pencukian. Perlu ketelitian dalam membuatnya, karena satu proses produksi yang salah akan mampu memengaruhi tahapan produksi yang selanjutnya, hingga produk itu jatuh kepada konsumen, dan hasil akan maksimal bila ada penekanan terhadap ketelitian kerja. Selain itu juminah juga mengatakan bahwa hasil dari cukianya itu tidak pernah ada complain dari pimpinan Home Industri Kasur, karena ia melakukannya sesuai dengan arahnya.

Dalam bekerja Juminah juga menekankan prinsip kecepatan. Hal itu dimaksudkan agar ia dapat memproduksi cukian lebih banyak, sehingga ia dapat memperoleh upah yang banyak pula. Seperti yang disampaikan oleh juminah sendiri, bahwa untuk untukkukian ia bisa menghasilkan 5-7 cukian dengan upah Rp. 24.000 sampai Rp. 35.000.⁹⁴

Menurut kreterangan di atas, dapat dipahami, bahwa Juminah juga menekankan kecepatan dalam produksi, guna dapat menghasilkan banyak cukian. Selain itu, disisi lain juga berdampak pada semakin cepatnya perputaran produski dan perputaran penjualan kasur.

Setelah proses pencukian adalah pengisian kasur. Menurut keterangan yang disampaikan oleh parti, karyawan yang bertugas untuk mengisi kasur, ia pun juga menjelaskan,

⁹³ Juminah, wawancara oleh peneliti pada 7 April 2022, wawancara 4 transkrip.

⁹⁴ Juminah, wawancara oleh peneliti pada 7 April 2022, wawancara 4 transkrip

bahwa dalam ,mengisi kasur ia harus teliti antara isian yang sebelumnya dengan yang selanjutnya. Hal itu dimaksudkan untuk membentuk tonjolan kasur sama rata, sehingga kualitasnya pun akan bagus dan konsumen pun tidak akan kecewa dengan produk kasur itu. Selain itu jika ada kasur yang tonjolannya tidak sama rata dan kurang bagus akan dsuruh untuk memperbaikinya. Selain itu, ia juga menuturkan bahwa ketebalan kasur haruslah mampu untuk menopang badan seseorang, sehingga nayaman digunakan. Selain itu, Parti juga memperlihatkan hasil dari pekerjaan tanganya itu dan hasilnya pun bagus bagus. Antara benjolan satu dengan yang lainnya sama besar, garisnya pun juga lurus-lurus.⁹⁵

Menurut keterangan di atas dapat dipahami, bahwa dalam hal pengisian kasur juga menekankan pada kualitas produk, dimana produk yang dibuat haruslah kuat dan berkualitas, sehingga konsumen pun tertarik. Bahkan untuk mendapatkan kualitas yang bagus, Sutomo tetap mengontrol kinerja karyawan, jika hasil dari pengisian kasur tidak bagus disuruh untuk membenarkannya lagi. Menurut keterangan dari Parti selama ia bekerja untuk isi kasur tidak pernah menemui kendala. Hanya saja kalau pengisian kasur yang lubangnya kecil memang tidak cepat, berbeda dengan kasur yang besar lebih mudah dan cepat jadi.⁹⁶

Menurut keterangan di atas dapat dipahami bahwa pemilihan SDM yang dilakukan oleh Sutomo memang mereka yang bisa di andalakan, karena ia memilih pekerja yang sudah pernah menekuni pekerjaan itu dan juga tidak ada kendala dalam bekerja. Setelah sesi pengisian adalah tahap tufting, dimana tahap ini adalah tahap akhir dalam proses produksi kasur. Dalam tahap ini, karyawan yang diperlukan adalah 7 orang. Setelah produk kasur telah jadi, maka akan segera di kirim ke tempat mitra kerjanya berjualan kasur, yang mana mereka-mereka itu adalah orang yang sudah teridentifikasi mengenai profil orang tersebut. Menurut keterangan dari Sutomo, identifikasi yang dilakukan ternyata memberikan hasil yang positif, tidak

⁹⁵ Parti, wawancara oleh peneliti pada 8 April 2022, wawancara 5 transkrip.

⁹⁶ Parti, wawancara oleh peneliti pada 8 April 2022, wawancara 5 transkrip.

adalah penipuan dan juga semakin baiknya kinerja mitra kerja dalam menjualkan kasur.

Menurut penuturan dari Sutomo di atas, dapat diketahui bahwa ada dampak yang positif dengan diterapkannya manajemen kualitas pada Home Industri Kasur milik Sutomo tersebut. Tidak adanya penipuan membuat laju perputaran modal semakin lancar, sehingga hal itu dapat menjadi solusi untuk penambahan kualitas dari barang. Adapun mitra kerjanya yang menjualkan produk Home Industri Kasur lebih dari 15 orang, dan tersebar di banyak daerah. Seperti di Sumatra, Kalimantan, Palembang, Lampung, Jambi, Pekan Baru, Kalimantan Barat, darah Kuburaya dan semua daerah transmigrasi karet dan sawit dan padi. Adapun wilayah pemasaran dilakukan di wilayah-wilayah tersebut karena memang di wilayah itulah orang-orang mampu untuk membeli produk Sutomo dan kebanyakan petani sawit daerah situ berpenghasilan menengah keatas.⁹⁷

Menurut penjelasan Sutomo di atas, dapat dipahami, bahwa strategi pemasaran yang dilakukan adalah melihat peluang berdasarkan pendapatan masyarakat. Selain itu, ia juga memperluas wilayah pemasarannya, agar produknya itu semakin dikenal oleh masyarakat luas. Setelah pembagian tugas telah dilakukan, maka selanjutnya Sutomo melakukan rencana-rencana yang dibuatnya. Seperti penekanan kualitas produk, kualitas pelayanan dan juga kecepatan perputaran keuangan. Hal yang dilakukan itu pun mengacu pada visi Sutomo, salah satunya yaitu ingin menjadi pengusaha kasur yang kompetitif. Maka dari itu, semua rangkaian yang dilakukan oleh Sutomo dilakukan dengan sebaik mungkin.

c. Controlling (pengendalian/ pengawasan)

Tahap controlling adalah tahapan pengendalian dan pengawasan setiap kinerja SDM yang dimiliki. Hal itu pun juga dilakukan oleh Sutomo, dimana ia juga selalu mengontrol kinerja karyawannya. Misalnya, dalam hal produksi kasur, ia selalu memantau perkembangan karyawannya yang baru. Hal itu dilakukan agar kinerja karyawannya selalu baik di awal dan baik seterusnya. Maka dari itu ada pemantauan selama satu sampai dua minggu

⁹⁷ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 30 Maret 2022, wawancara 1 transkrip.

bagi karyawan baru, untuk mengetahui kinerja karyawannya apakah sudah baik atukah tidak.⁹⁸

Menurut penjelasan di atas, dapat dipahami, bahwa memang ada peran yang aktif dari Sutomo, dimana ia melakukan pengarahan dan evaluasi terhadap kinerja karyawannya, agar hasil dari pekerjaannya itu bagus dan dapat menghasilkan produk yang berkualitas pula. Sama seperti yang disampaikan oleh Sribaten salah satu karyawan yang bekerja sebagai penggaris kain kasur. Ia menuturkan, bahwa pada masa-masa awal ia selalu dipantau oleh pimpinan Home Industri Kasur, kurang lebih satu minggu.⁹⁹

Selain itu, ia juga menuturkan, bahwa berkat pengarahan dari pimpinan Home Industri, membantu dalam menjalankan kerja. Seperti yang disampaikan oleh Sribaten, bahwa ia setelah mendapat training dan alat yang dikasih oleh pimpinan Home Industri Kasur, ia dalam sehari bisa menggarisi 100 picis kain kasur.¹⁰⁰

Menurut keterangan di atas, dapat dipahami, bahwa terdapat pengarahan dan kontrol dari pimpinan Home Industri, dan juga sangat bermanfaat sekali bagi karyawan-karyawannya. Dan karena itu pula, karyawannya mampu menyelesaikan tugasnya hingga 100 picis. Maka hal itu dapat dipahami pula, bahwa apa yang dilakukan oleh Sutomo senanda dengan tujuan dari TQM, yang mana menekankan pada terbentuknya kualitas yang bagus melalui SDM dan sumber lainnya, sehingga mampu memberikan kepuasan pada konsumen. Selain itu dalam hal pencukian juga dikontrol oleh Sutomo. Seperti yang disampaikan oleh Juminah, bahwa saat pertama kali bekerja ia dipandu selama satu minggu tiga kali.

Menurut keterangan di atas dapat dipahami bahwa dalam proses pencukian ada kontrol yang dilakukan oleh pimpinan Home Industri Kasur. Hal ini pun menunjukkan manajemen yang berkualitas untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Seperti yang disampaikan oleh Juminah

⁹⁸ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 30 Maret 2022, wawancara 1 transkrip.

⁹⁹ Sribaten, wawancara oleh peneliti pada 6 April 2022, wawancara 3 transkrip.

¹⁰⁰ Sribaten, wawancara oleh peneliti pada 6 April 2022, wawancara 3 transkrip.

bahwa setegulah ia dipandu hasil dari cukianya lebih bagus dan rapi.¹⁰¹

Menurut keterangan dia atas menunjukkan adanya hasil yang bagus dari adanya kontrol terhadap kinerja karyawan yang dalam hal ini adalah proses pencukian. Selain kontrol terhadap proses pencukian, Sutomo juga mengontrol dalam hal pengisian kasur. Seperti yang disampaikan oleh Parti, bahwa untuk pekerja yang baru memang dikontrol selama satu minggu dua sampai tiga kali. Dan setelah satu minggu juga akan dikontrol lagi untuk mengecek buatan karyawan lain, namun tidak tentu berapa kali Sutomo akan datang ke tempat pengisian kasur itu. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa memang terdapat kontrol dari seorang pimpinan Home Industri kasur agar produk-produk yang dihasilkan berkualitas.¹⁰²

Selain itu, Sutomo juga mengontrol terhadap penyelesaian produksi kasur, agar sebelum dikirim kasur-kasur harus sudah jadi jauh hari. Hal ini untuk mengisi cadangan kasur jika sewaktu-waktu diambil oleh mitra kerjanya untuk dipasarkan kebalik.¹⁰³

Gambar 4. 5

(Proses Perapian Stok Kasur Untuk Di Kirim Ke Sumatra)



¹⁰¹ Juminah, wawancara oleh peneliti pada 7 April 2022, wawancara 4 transkrip.

¹⁰² Parti, wawancara oleh peneliti pada 8 April 2022, wawancara 4 transkrip.

¹⁰³ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 30 Maret 2022, wawancara 1 transkrip.

Sama halnya yang dikatakan oleh beberapa karyawan Sutomo. Seperti Jumiaty, karyawan Sutomo yang telah bekerja bersamanya selama 14 tahun, dari tahun 2008 hingga sekarang. Dirinya menjelaskan bahwa dalam menjahit kain kasur ia tak pernah berhenti menjahit. Hal ini karena banyaknya permintaan customer akan kasur lantai yang banyak. Selain itu ia juga selalu tepat waktu dalam menyelesaikan jahitannya itu, selain karena ingin mendapatkan upah yang besar melalui banyaknya jahitan yang selesai juga karena pimpinan Home Industri Kasur mengarahkan agar penyelesaian jahitan harus tepat waktu, agar proses yang lain juga tidak molor.¹⁰⁴

Dari penjelasan di atas, dapat dipahami, bahwa Sutomo juga melakukan TQM Islami, yang mana ia selalu mengarahkan agar setiap pekerjaan darinya harus di selesaikan tepat waktu. Dengan adanya ketepatan waktu dalam penggarapan kasur, akan membuat perputaran uang juga bisa semakin cepat. Hal ini karena tersedianya produk kasur yang banyak akan mampu menarik minat customer lain untuk mencoba membeli produk kasur.

Selain dalam hal pemaksimalan waktu untuk menyelesaikan produksi kasur, Sutomo juga mengontrol kualitas kasur. Maka dari itu, setiap kasur yang akan kirim ke mitra kerjanya, ia selalu mengecek ulang kasur-kasurnya itu, mengenai jumlah, kualitas kasur yang dalam hal ini adalah pengisian kasur dan pencukian kasur. Pengecekan itu pun dilakukan oleh Sutomo bersama istrinya dan adiknya.

Melihat penjelasan di atas, dapat dipahami, bahwa dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan customer, Sutomo selalu mengontrol agar produk sesuai yang diinginkan dan kasur dapat selesai tepat waktu. Selain itu, karyawannya juga teliti dengan tugasnya, garisan yang salah ia mengerti dan segera mencuki garis yang benar. Hal ini dapat dilakukan bila mana Home Industri ini dijalankan dengan manajemen kualitas yang bagus, serta memiliki SDM yang berkualitas dibidangnya.

Kontrol kinerja juga tidak hanya dilakukan pada sisi produksi, namun juga pada sisi perdagangan. Dalam kontrol perdagangan, Sutomo selalu menegaskan, agar dalam

¹⁰⁴ Jumiaty, wawancara oleh peneliti pada 7 april 2022, wawancara 2 tarnskip.

pelayanan customer dilakukan dengan sebaik mungkin. Namun, yang perlu di ingat juga agar transaksi yang dilakukan secara kredit antara mitra kerja dengan customer secepatnya dilunasi. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa ia menyuruh agar pelunasan kredit antara customer dengan mitra kerjanya segera dilunasi, begitu pula mitra kerja dengan Sutomo dalam waktu tiga bulan harus sudah membayar semua kreditnya.¹⁰⁵

Sama halnya yang dikatakan oleh Agus, karyawan Bung Tomo yang telah bergabung selama 10 tahun, dari tahun 2011 sampai sekarang. Dirinya mengaku, bahwa dalam penjualannya terkadang laris terkadang ya lambat. Seperti yang disampaikan oleh Agus, bahwa dalam tiga bulan dia disuruh untuk setor uang penjualan, namun hal itu terkadang tidak bisa tepat waktu karena dari konsumen belum bisa melunasi, selain itu tingkat penjualan juga sedikit terganggu dengan adanya sepring bed yang menjadi saingan pedagangan kasar.¹⁰⁶

Menurut penjelasan di atas, dapat dipahami, bahwa Sutomo juga mengontrol pemasukan keuangan dagang. Hal ini dilakukan agar ia bisa lebih mudah dalam memutar modal. Jiika modal yang tersedia banyak, kemungkinan ia dapat menambah tempat produksi dan juga mampu menyerap tenaga kerja lebih banyak. Hal itu pula yang menjadi visi dari Sutomo.

Adanya kontrol terhadap semua kinerja SDM merupakan langkah-langkah untuk mewujudkan visi misinya. Dan hal itu pun bisa dilakukan karena Sutomo mengerti akan fungsi TQM yang searah dengan nilai-nilai Islam. Seperti pemilihan SDM yang berkualitas, pemilihan bahan produksi yang sesuai dengan keinginan customer, serta kebersamaan anggota kerja.

Selain dari keterangan di atas, Sutomo juga menerapkan prinsip-prinsip yang sejalan dengan islam dalam menjalankan setrategi TQM. Berikut penjelasan Sutomo dalam menerapkan TQM perspektif nilai-nilai Islami. Adapun prinsip-prinsip Islami yang diterapkan Sutomo terhadap setrategi TQM bagi usahanya itu

¹⁰⁵ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

¹⁰⁶ Agus, “wawancara oleh peneliti pada 26 April 2022, wawancara 6 transkrip.

terdiri dari 4 hal. Yang pertama yaitu selalu teliti dalam setiap hal, kedua jujur dalam bekerja, ketiga kepuasan dan ramah pada konsumen.

a. Teliti terhadap setiap hal

Setiap proses yang dilakukan oleh Sutomo dilakukan dengan teliti dan pertimbangan yang matang. Hal ini merupakan bentuk TQM (Total Quality Management) Islami yang dibangun olehnya. Dengan ketelitian itu, membuat langkah-langkahnya memberikan hasil seperti falsafah TQM Islami, yaitu keluaran yang berkualitas. Hal ini bisa dilihat dari semakin banyaknya customer yang tertarik dengan produk beliau.

Menurut penjelasan dari Sutomo, dapat dipahami, bahwa hasil produknya dibuat dengan teliti sesuai dengan permintaan customer, sehingga customer pun merasa puas dengan produk yang dibelinya dari Sutomo. Tak hanya itu saja, setiap produk yang dihasilkan oleh tenaga kerjanya selalu dicek sebelum diedarkan melalui mitra kerjanya. Sehingga, wajar jika usahanya itu selalu lancar, karena setiap proses selalu di cek dan menghasilkan kualitas yang bagus.¹⁰⁷

Melihat penjelasan di atas, menjadi penguat, bahwa Sutomo tetap meneliti setiap karyawan yang bekerja bersamanya. Hal ini karena adanya pemindahan pekerjaan dari karyawan satu ke orang lain yang bukan karyawan Sutomo. Maka dari itu, tidak ada alasan bagi Sutomo untuk tidak meneliti pekerjaan karyawannya, yang mana di khawatirkan pekerjaan karyawannya itu akan dilempar kembali ke orang lain. Selain dari Sutomo, karyawannya pun juga teliti dalam tiap pekerjaan yang dipegangnya. Seperti yang disampaikan oleh Jumiati, bahwa untuk kualitas penjahitan yang terpenting adalah jahitannya lurus-lurus dan juga sebelum diambil oleh karyawan lain ia selalu mengecek apakah semua jahitannya sesuai apa tidak.¹⁰⁸

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Juminah, bahwa dalam mengerjakan tugasnya itu ia juga teliti terhadap garis yang dibuat oleh pekerja yang bertugas

¹⁰⁷ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

¹⁰⁸ Jumiati, wawancara oleh peneliti pada 7 April 2022, wawancara 2 transkrip.

sebagai tukang garis. Seperti yang ia sampaikan, bahwa dalam mencuki ia harus memperhatikan garisan yang dibuat oleh tukang garis, karena terdapat garis yang tidak boleh dicuki oleh pencuki. Maka hal itu membuatnya teliti terhadap garisan yang harus ia cuki.¹⁰⁹

Menurut penjelasan di atas, dapat dipahami, bahwa SDM (Sumber Daya Manusia) yang dimiliki oleh Sutomo memang sudah ahli dibidangnya. Namun, meski demikian Sutomo tetap melakukan pengecekan terhadap kinerja karyawannya. Hal ini menjadi salah satu bentuk falsafah TQM Islami, dimana setiap pekerjaan harus dilakukan dengan baik, tepat dan terarah, sehingga hal itu pula dapat menjadi sebab kecintaan Allah SWT terhadapnya.

Selain hal itu, Sutomo juga selektif terhadap calon mitra kerjanya. Hal yang dilakukan oleh Sutomo adalah melakukan identifikasi dan seleksi calon mitra kerja. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa ia melakukan identifikasi berdasar tiga hal, yaitu tempat, keadaan ekonomi dan juga kepribadiannya. Hal itu dapat diketahui oleh Sutomo berdasarkan informasi dari calon mitra kerja sendiri dan juga orang yang kenal dengan calon mitra kerja tersebut. Hal itu dilakukan oleh Sutomo guna mengetahui, apakah calon mitra kerjanya benar-benar dapat dipercaya dalam menjalankan kerjanya atau tidak. Dan ia pun mendapatkan informasi dari calon mitra kerja tidak hanya dari penyampaian calon mitra kerjanya, namun juga dari tetangganya dan orang-orang yang dekat dengan calon mitra kerja tersebut. Hal itu dimaksudkan untuk menjamin efektifitas usaha Home Industri Kasurnya itu. Setelah adanya ketelitian dan identifikasi terhadap calon mitra kerja, akhirnya tidak adalagi calon mitra kerja yang sama seperti penipuan yang sebelumnya.¹¹⁰

Menurut penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa penerapan nilai Islam sangat berguna sekali terhadap Total Quality Management yang dilakukan oleh Sutomo untuk kemajuan Home Industri Kasur miliknya. Yaitu semakin

¹⁰⁹ Juminah, wawancara oleh peneliti pada 7 April 2022, wawancara 4 transkrip.

¹¹⁰ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada, 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

baiknya hasil dari kinerja karyawan dan juga tidak adanya penupuan yang dilakukan oleh mitra kerja.

b. Jujur dalam bekerja

Setiap pengusaha tentunya perlu menerapkan sikap jujur dalam setiap transaksinya. Begitu pula Sutomo, dalam menjalankan bisnisnya beliau selalu jujur saat berbicara dengan customer maupun mitra kerjanya. Seperti yang disampaikan beliau kepada customernya, bahwa harga produknya seperti kasur dapat mengalami kenaikan harga yang disebabkan oleh naiknya biaya produksi. Hal itu pun disampaikan oleh Sutomo kepada customernya, agar dia tidak salah sangka mengenai kenaikan harga tersebut.

Hal tersebut merupakan prinsip TQM yang diterapkan oleh Sutomo selama berbisnis. Hal ini dilakukan untuk menunjukkan kepada customernya bahwa dalam berbisnis beliau tidak bermain curang. Selain itu, beliau pun jujur mengenai kualitas kasur. Seperti yang disampaikannya, bahwa ia memproduksi kasur memang menggunakan bahan yang berkualitas, yaitu menggunakan kapuk asli tidak ada campuran dengan patal.

Dari sedikit keterangan yang diberikan oleh Sutomo, dapat dipahami, bahwa Sutomo memperhatikan kualitas kasur dengan cara jujur dalam memproduksi, karena produknya tidak memakai campuran patal. Selain itu, Sutomo juga menjelaskan bahwa efek dari tidak adanya campuran dalam kasur kapuknya itu membuat customer berlangganan dengannya.¹¹¹

Selain dari Sutomo, Agus yang juga menjualkan kasurnya, ia menjelaskan, bahwa dalam melayani customer ia juga memegang prinsip kejujuran. Apa yang menjadi kualitas dari produknya ia jelaskan dengan sejujurnya. Selain itu ia juga menjelaskan mengenai perawatannya.¹¹²

Begitu pula yang disampaikan oleh Parti, karyawan yang bekerja sebagai tukang isi kasur. Ia menjelaskan, bahwa bahan yang digunakan oleh Sutomo adalah asli tidak ada campuran. Hal ini diketahui oleh Parti karena memang ia

¹¹¹ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

¹¹² Agus, wawancara oleh peneliti pada 26 April 2022, wawancara 6 transkrip.

bekerja sebagai pengisi kasur, maka ia pun tahu tentang bahan dan cara membuat kasur.¹¹³

Melihat penjelasan di atas, dapat dipahami, bahwa kejujuran tidak hanya ada bagi pimpinan sebuah usaha, namun SDM yang dimiliki oleh Sutomo juga menerapkan kejujuran dalam berdagang. Apa yang menjadi kualitas produk dijelaskan oleh mitra kerjanya, dan kelemahannya pun juga dijelaskan pada konsumen yang bertanya padanya. Maka dari itu, konsumen berminat bahkan berlangganan pada produk kasur maupun yang lainnya di Home Industri Kasur milik Sutomo.

c. Kepuasan konsumen dan ramah

Kepuasan konsumen merupakan prioritas Sutomo, apapun yang diminta customer beliau akan memenuhi keinginannya. Maka tak jarang Sutomo kerap mendapatkan pesanan yang tidak biasa beliau jual. Seperti kasur lipat untuk anak Pondok, kasur lantai yang lebih tebal, kasur lantai karakter dan lain sebagainya. Dalam hal produk, beliau selalu berusaha untuk memberikan kualitas terbaik sesuai keinginan customer. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa ia selalu akan layani permintaan kasur dengan beragam jenis kalau pembelian sekala besar, baik untuk sendiri ataupun bersama orang lain.

Hal yang dilakukan oleh Sutomo itu menunjukkan bahwa kepuasan konsumen adalah hal yang diprioritaskan olehnya. Sehingga tak heran jika apa yang dilakukannya itu, mampu mendatangkan customer lebih banyak lagi. Tidak hanya barang yang ia produksi sendiri, bahkan produk yang tak biasa ia jual, namun karena permintaan customer ia pun tidak menolak permintaan itu. Sehingga, ia tak hanya menjual kasur kapuk, namun juga semua barang prabot yang di inginkan oleh customer. Berbagai produk seperti almari atom, kipas angin, dan juga sepepeda yang sudah seken pun juga dijual, guna memenuhi permintaan customer.¹¹⁴

Begitu pula yang disampaikan oleh Agus, bahwa ia tidak hanya menjual kasur kapuk saja, namun justru barang-barang lain seperti almari atom, kipas angin, sepring bed dan

¹¹³ Parti, wawancara oleh peneliti pada 8 April 2022, wawancara 5 transkrip.

¹¹⁴ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

lain sebagainya juga dijual. Ia pun menyampaikan, bahwa apapun yang dicari oleh customer ia akan segera menghubungi Sutomo untuk mencarikan barang itu.¹¹⁵

Menurut penjelasan Agus di atas tidak jauh berbeda dengan penjelasan dari Sutomo, yang mana keduanya menjelaskan akan pentingnya memberikan kepuasan pada customer. Setiap yang diminta oleh customer ia selalu berusaha untuk mampu memenuhinya. Maka tak heran kalau banyak customer yang tertarik dan berlangganan di Home Industri Kasur milik Sutomo. Tak hanya itu saja, namun dengan adanya pemuasan konsumen melalui penambahan produk yang diinginkannya, Home Industri Kasur tidak terpengaruh dengan persaingan sepring bed. Hal ini karena apa yang diminta oleh konsumen, Sutomo akan memberikannya. Berbeda dengan penjual yang hanya menjual sepring bed maupun satu jenis produk, tingkat permintaanya pun tentunya jauh berbeda dengan penjual yang menjual berbagai produk yang di inginkan customer. Sehingga, persaingan dengan kasur sepring bed pun tidak ada masalah bagi Sutomo.¹¹⁶

Menurut penjelasan Sutomo di atas dapat dipahami, bahwa kelebihan yang dilakukan oleh Sutomo berupa penambahan produk yang di dasarkan pada konsumen lebih efektif, dibandingkan penjualan yang hanya menjual kasur sepring bed. Hal itu karena banyaknya produk yang dijual oleh Sutomo melalui mitra kerjanya adalah produk yang diinginkan konsumen. Maka, hal itu dapat menjadi cara bagi Sutomo untuk meminimalisir persaingan kasur sepring bed dengan kasur kapuk.

Selain adanya penambahan produk untuk kepuasan konsumen dan persaingan sepring bed, yang menjadi daya tarik bagi customer adalah adanya sistem kredit dalam transaksinya. Sehingga, customer pun bersedia untuk membeli produk kasur milik Sutomo. Biasanya customer yang membeli dengan cara kredit akan membayar cicilanya setiap satu bulan sekali. Seperti yang disampaikan oleh Agus, bahwa kalau pembayaran memang bisa dilakukan

¹¹⁵ Agus. Wawancara oleh peneliti pada 26 April 2022, wawancara 6 transkrip

¹¹⁶ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

dengan kredit maupun kas. Seperti yang disampaikan oleh Agus, bahwa memang pembayaran bisa dilakukan dengan kredit, namun terkadang tidak semua customer yang membeli barang akan melunasi kreditnya tepat waktu, karena memang belum gaji atau ada hal tertentu. Maka dari itu, Agus pun menyikapinya untuk selalu menjaga catatan kredit setiap customer, agar ketika menagih kredit customer bisa saling percaya mengenai nominal pelunasannya.

Menurut penjelasan di atas dapat dipahami bahwa kualitas yang dimiliki oleh Home Industri Kasur ini adalah karena adanya kredit dalam jual beli. Namun, disisi lain juga menimbulkan kesulitan dalam menagih hutang kredit dari konsumen. Maka hal yang dilakukan oleh Agus adalah tetap menjaga catatan konsumen yang hutang. Selain itu jika ada catatan maka akan lebih mudah menarik pelunasan dari customer.

Menurut penjelasan di atas dapat dipahami, bahwa memang adanya catatan kredit dari konsumen memang hal pokok yang tidak bisa ditinggalkan oleh penjual. Penjual akan lebih mudah memberikan keterangan pada konsumen mengenai hutang yang harus dibayarnya. Hasilnya pun berdampak positif saat melakukan penarikan dengan membawa catatan kredit.

Selain adanya kelebihan berupa bolehnya membeli dengan kredit terhadap customer dan juga penanganan problem, dalam menjual produk Agus pun selalu berprinsip kalau berdagang dengan baik dan ramah akan mendapatkan keberkahan dari Allah SWT. Maka dari itu ia selalu memperhatikan cara berkomunikasi yang bagus dengan konsumen dan bersikap ramah. Seperti yang ia sampaikan bahwa kalau berdagang memang harus bisa membuat customer tertarik dengannya. Dengan demikian maka ia pun akan membeli dan bahkan berlangganan.

Menurut keterangan di atas, dapat dipahami bahwa dalam berdagang Agus juga menerapkan prinsip ramah kepada konsumen. Hal itu dilakukan agar penjualannya tetap berjalan lancar dan juga mendapatkan keberkahan dari Allah SWT. Menurutnya apa yang dilakukan oleh Agus tersebut membuat dagangannya selalu berjalan dengan baik. Seperti

yang ia sampaikan bahwa meskipun dimasa pandemic penjualannya tetap berjalan baik.¹¹⁷

Selain dari sisi pelayanan yang baik, hal yang menjadi daya tarik dari penjualan adalah dari produk itu sendiri, seperti yang disampaikan oleh Sutomo sendiri, bahwa banyaknya konsumen yang mau membeli produknya juga karena kualitas dari barang itu sendiri. Seperti yang disampaikannya, bahwa untuk mampu mencapai kualitas yang baik Sutomo tetap mengontrol kinerja karyawannya, baik dari sisi penjahitan dan pengisian kasur.¹¹⁸

Sama halnya yang dikatakan oleh agus, bahwa selama ia menjual produk Home Industri Kasur, kualitas yang dibawanya bagus bagus, maka banyak juga yang berlangganan pada produk kasur, seperti yang disampaikan oleh Agus, bahwa kualitas produk yang ia lihat dari proses pengisian kasur bahanya murni tanpa campuran, maka ia pun merasa bahwa produknya itu berkualitas bagus dan diminati oleh banyak customer karena dari penjelasan Agus banyak customer yang datang ke tokonya.¹¹⁹

Menurut penjelasan di atas, dapat dipahami, bahwa memang daya tarik customer terhadap sebuah usaha adalah pada kualitas produk dan kelonggarannya dalam melayani konsumen. Sehingga, dengan adanya pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas yang diberikan pada konsumen dapat membuat konsumen menjadi puas, bahkan menjadi langganan. Tak hanya itu saja, dengan adanya nilai kepuasan konsumen yang dilakukan oleh Sutomo juga berdampak pada meminimalisir persaingan kasur sepring bed. Hal itu karena hal yang dilakukan oleh Sutomo adalah berdasarkan respon dari konsumen terhadap usahanya itu.

d. Nilai Tauhid

Nilai tauhid adalah nilai yang dipegang oleh Sutomo dalam menghadapi berbagai problem yang ada di Home Industri Kasur miliknya. Seperti halnya pada awal-awal ia mendirikan usaha, ia sempat mengalami penipuan dari mitra

¹¹⁷ Agus, wawancara oleh peneliti pada 26 April 2022, wawancara 6 transkrip.

¹¹⁸ Sutomo. wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

¹¹⁹ Agus, wawancara oleh peneliti pada 26 April 2022, wawancara 6 transkrip.

kerjanya yang membawa ratusan uang hasil penjualan kasur milik Sutomo. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa ia telah mengikhhlaskan uang penjualan yang dibawa kabur oleh mitra kerjanya. Selain itu, ia pun juga percaya bahwa keikhlasannya itu akan dibalas oleh Allah dengan balasan yang lebih baik dan berkah.

Melihat penjelasan dari Sutomo, dapat dipahami bahwa dalam bisnisnya itu ia memegang nilai tauhid bukan dalam hal amal, namun hanya sebatas keyakinan dan juga sebagai penenang atas problem yang pernah ia alami. Nilai tauhid yang diterapkannya hanya akan bisa dilihat dari perkataannya. Seperti yang disampaikan di atas, hal yang dilakukan untuk menangani problem yang ada hanyalah ikhlas dan yakin atas rizki yang diberikan oleh Allah SWT.

Selain itu, dalam menangani problem berupa adanya kebijakan penanganan mobil yang terindikasi dengan ODOL (Over Load and Over Dimension), Sutomo tidak hanya diam dan menyalahkan keadaan. Namun, hal yang dilakukan oleh Sutomo adalah tetap memegang nilai tauhid berupa tawakkal, yaitu tetap berusaha dan berdo`a serta menyandarkan urusan tersebut kepangkuan sang pencipta. Seperti yang disampaikannya, bahwa ia tetap berusaha agar kebijakan tersebut tidak diberlakukan, sehingga ia tidak banyak memakan biaya transpot. Oleh karena itulah, ia selalu berdo`a dan berusaha melalui pemaksimalan penjualan dengan cara mengarahkan mitra kerjanya untuk lebih aktif melakukan penawaran melalui media sosial sebelum kebijakan tersebut diberlakukan.¹²⁰

Menurut keterangan di atas, dapat dipahami, bahwa apa yang dilakukan oleh Sutomo menggambarkan adanya nilai sepiritual dalam mengatasi problem yang dialaminya. Yaitu, adanya ikhtiar dan do`a yang dilakukannya. Ihtiar yang dilakukan adalah dengan cara tetap melakukan dan meningkatkan penjualan melalui media, agar banyak orang yang tahu dan tertarik dengan produk yang ia miliki. Sama dengan yang disampaikan oleh Agus, ia menjelaskan bahwa ia pun melakukan penawaran lebih aktif di masa-masa sekarang sebelum adanya informasi akan diberlakukannya

¹²⁰ Sutomo, wawancara oleh peneliti 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

kebijakan penanganan mobil ODOL di tahun 2023 nantinya.
121

Menurut penjelasan di atas, memang Agus melakukan pemasaran melalui media karena adanya perintah dari atasannya. Selain itu, dengan pemasaran melalui media, masyarakat luas akan lebih mudah melakukan akad jual beli meskipun tidak langsung datang ke lokasi. Dengan adanya pemasaran menggunakan media, diharapkan hal itu dapat meminimalisir turunya pendapatan di tahun 2023 karena penanganan truk ODOL.

2. Problem yang ada Pada Home Industri Kasur Desa Bogotanjung, Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati.

Home Industry Kasur yang didirikan oleh Sutomo selama hampir 14 tahun tentunya tidak terlepas dari yang namanya problem, meskipun ia juga telah menerapkan manajemen mutu perspektif nilai Islam. Adapun problem itu seperti adanya penipuan yang dilakukan oleh mitra kerja Sutomo, semakin tersainginya produk kasur dengan sepring bad dan kasur busa, dan juga adanya uji coba pemberlakuan ODOL (Over Dimension and Over Load) di beberapa wilayah. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa untuk problem di masa sekarang tidak begitu ada, namun terdapat problem yang besar sebelum penerapan Total Quality Management yang lebih akurat. Yaitu adanya penipuan dari mitra kerjanya sendiri. Selain itu terdapat juga problem yang membuatnya khawatir mengenai kinerja usahanya itu, yaitu adanya kebijakan ODOL yang akan diberlakukan ditahun 2023 nanti.¹²²

Adanya problem itu membuat Sutomo lebih memahami, bagaimana mengelola usahanya dengan efektif dan efisien. Yaitu, dengan menerapkan manajemen mutu terpadu atau TQM (Total Quality Management) yang mengarah pada nilai Islami, guna mampu mengatasi problem-problem yang terjadi dan mengoptimalkan kinerja Home Industry Kasunya tersebut. Adapun problem yang pernah dihadapi oleh Bung Tomo adalah sebagai berikut.

a. Adanya penipuan dari mitra kerjanya

Pada masa awal menjalankan usahanya, Sutomo menemui problem yang sangat mengawatirkan

¹²¹ Agus, wawancara oleh peneliti pada 26 April 2022, wawancara 6 transkrip.

¹²² Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

perkembangan usahanya. Yaitu tindakan penipuan yang dilakukan oleh mitra kerjanya. Hal ini disebabkan karena sistem transaksi yang dilakukan dengan mitra kerjanya dilakukan secara kredit. Sistem pembayaran yang kredit ini memang sudah umum bagi beberapa pengusaha kasur. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa memang kalau ingin usaha produksi kasur harus berani bermitra dengan orang dengan sistem kredit. Hal ini dikarenakan kebanyakan mitra kerja tidak memiliki modal yang besar untuk membeli kasur secara kontan, maka pengusaha kasur pun perlu memberikan kelonggaran dengan cara adanya sistem kredit antara pemilik usaha dengan mitra kerja. Dan setelah mitra kerja mendapat uang dari penjualannya itu ia harus segera melunasi hutangnya dengan pemilik usaha kasur.¹²³

Menurut keterangan di atas, dapat dipahami, bahwa adanya sistem kredit dari mitra kerjanya Sutomo adalah karena kurangnya modal untuk membeli kasur-kasur dalam skala besar. Maka dari itulah, mitra-mitra kerja biasanya memilih untuk membeli kasur-kasur untuk dijual kembali dan hasil penjualan itulah yang digunakan untuk membayar hutangnya. Selain dari penjelasan di atas, penjelasan yang diberikan oleh Jumiati pun senada dengan yang diungkapkan Sutomo. Ia menjelaskan, bahwa memang kebanyakan pengusaha kasur kerja sama dengan mitra kerja dengan sistem pembayaran kredit dan akan melunasinya dalam jangka tiga bulan. Meski demikian terkadang mitra kerja justru membawa kabur hasil penjualan kasurnya dan tidak membayar hutangnya.¹²⁴

Menurut penjelasan di atas, sistem kredit memang rawan membuat pelunasan hutang sering tertunda, bahkan hal itu dapat menjadi kesempatan bagi pedagang yang ingin menipu pengusaha-pengusaha kasur. Maka dari itu, perlu sekali penerapan TQM Islami setiap pengusaha, guna memaksimalkan kinerja organisasi yang sejalan dengan nilai-nilai Islam. Sutomo pun menuturkan bahwa ia pun pernah mengalami penipuan hingga ratusan juta oleh mitra

¹²³ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

¹²⁴ Jumiati, hasil wawancara mengenai mengenai metode transaksi dengan mitra kerjanya, 7 April 2022.

kerjanya. Maka dari itu, ia segera berbenah dengan cara melakukan identifikasi dan seleksi terlebih dahulu kepada calon mitra kerjanya.¹²⁵

Melihat keterangan yang disampaikan oleh Sutomo, dapat di pahami, bahwa setelah adanya penipuan yang dialaminya, ia segera berbenah diri. Sutomo pun melakukan improvisasi manajemen atau TQM (Total Quality Management), guna menanggulangi kejadian yang seperti itu lagi dan kemungkinan resiko-resiko yang dapat terjadi di kemudia hari.

b. Persaingan dengan kasur sepring bad dan kasur busa

Semakin maraknya perdagangan kasur membuat para pemilik modal mencari ide untuk menciptakan inovasi membuat spring bad. Disamping masa waktunya yang lebih awet dia juga memiliki tinggi yang lebih dibandingkan kasur. Sehingga, tak jarang ada orang-orang yang juga tertarik dengan spring bad, kasur busa, kasur kapuk. Hal ini menjadi kewaspadaan bagi Sutomo, mengingat customer yang biasa memesan kasur padanya, sekarang justru malah beralih pada kasur sepring bed. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa menurutnya penurunan minat customer dengan kasur buatanya adalah karena kualitas kasur kapuk dengan sepring bed memang lebih tahan kasur sepring bed. Selain itu menurut pandanganya penurunan minat kasur kapuk juga karena adanya pengaruh teman-teman yang membeli kasur sepring-bed.

Menurut penjelasan yang ditutrkan oleh Sutomo, dapat disimpulkan, bahwa pengaruh rekan terhadap minat pembelian barang sangatlah berpotensi meningkatkan penjualan. Namun, dari sisi internal, memang suatu barang harus dibuat dengan kualitas yang diinginkan customer. Sehingga, dengan begitu orang yang pernah merasakan kualitas suatu barang akan mengajak rekanya untuk mencoba barang yang pernah dibelinya itu pula. Maka dari itu, Sutomo pun menyikapinya dengan menjual sepring bed pula, agar dapat mengimbangi penjual kasur kapuk

¹²⁵ Sutomo, wawancara oeh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

Gambar 4. 5 (Setok Sepring Bed Untuk Customer)



Gambar 4. 6 (Stok Keranjang)



Selain itu, Sutomo juga menjual lebih banyak barang selain dari produknya sendiri. Seperti almari atom, keranjang untuk berdagang, karpet lantai, kipas angin bahkan juga kasur busa dan spring bed. Dengan setrategi penambahan produk itu, dia berharap dapat mengurangi resiko tersaingi oleh pebisnis spring bed. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa produknya tidak hanya kasur kapuk saja, melainkan segala jenis prabot yang diminta konsumen. Seperti almari atom, kasur sepring bed, kipas angin, kasur busa dan lain lain.¹²⁶

Selain itu, untuk menambah daya beli customer, Sutomo pun memesan pada mitra kerjanya untuk memasarkan produknya lewat sosial media. Seperti yang disampaikan oleh Agus, ia menjelaskan, bahwa penjualan produk dari Home Industri Kasur milik Sutomo juga melalui media sosial, seperti facebook dan whatshaap. Hal itu pun dilakukan guna mengatasi persingan dengan kasur sepring bed. Menurut penjelasan di atas, ternyata pemaksimalan penjualan tidak hanya menambah produk saja, namun juga memasarkannya lewat sosial media. Dengan demikian, masyarakat akan mengetahui dan dapat tertarik dengan prabotan yang diunggah oleh Agus.¹²⁷

¹²⁶ Sutomo, wawancara oeh peneliti, 19 April 2022, wawancara 1, transkrip.

¹²⁷ Agus, wawancara oleh peneliti pada 26 April 2022, wawancara 6 transkrip.

- c. Akan diberlakukannya penerapan ODOL (Over Dimension dan Over Loading) pada tahun 2023

Banyaknya jalan-jalan yang rusak dan kecelakaan merupakan dampak yang terjadi karena banyak truk-truk besar bermuatan diatas rata-rata. Hal ini menimbulkan kesepakatan dari menteri perhubungan dan menteri perindustrian untuk menetapkan pemberlakuan ODOL. Artinya, setiap truk yang mengangkut barang lebih dari maksimal akan diputar balikkan, namun hal tersebut dapat diatasi dengan izin khusus dengan syarat/ketentuan yang telah ditetapkan dan juga tarif khusus sebagai kompensasi dampak negatif dari keberadaan truk ODOL tersebut.¹²⁸ Sama dengan yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa adanya kebijakan ODOL tersebut akan mengganggu laju penjualan produk-produknya ke luar Jawa. Seperti yang dikatakannya, bahwa jika sebelum adanya kebijakan ODOL bisa memuat lebih banyak, namun jika telah ditertibkan kebijakan ODOL penjualan tidak bisa banyak-banyak. Makah al itu pun tentunya mengurangi laju penjualan yang sekali jalan.¹²⁹

Menurut penjelasan di atas, dapat dipahami, bahwa problem itu terjadi karena banyaknya muatan truk-truk pengangkut barang-barang tertentu. Sehingga, hal itu juga berimbas pada penjualan produk dari Home Industri Kasur itu sendiri. Pengurangan muatan membuat pengiriman dilakukan oleh beberapa truk pengangkut, tidak seperti biasanya, yang mana satu truk puso bisa mengangkut banyak produk dan satu kali perjalanan dengan biaya yang setandar, dibandingkan dengan lebih dari satu truk pengangkut.

3. Solusi Penerapan Total Quality Management Berbasis Nilai-Nilai Islam Di Home Industri Kasur Desa Bogotanjung, Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati.

Dalam menerapkan TQM untuk menyelesaikan problem yang dihadapinya, apa yang dilakukan oleh Sutommo juga memiliki nilai-nilai Islami. Hal itu dapat dilihat dari adanya nilai

¹²⁸ Kementerian perhubungan, Jelang Zero ODOL 2023, Kemenhub Terus Sosialisasikan Penegakan Hukum Truk ODOL, diakses pada 14 Mei 2022. <https://dephub.go.id/post/read/jelang-zero-odol-2023,-kemenhub-terus-sosialisasikan-penegakan-hukum-truk-odol>

¹²⁹ Sutomo: wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip

penekanan kepuasan pelanggan dalam berbisnis dan juga adanya nilai tawakkal yang dilakukan olehnya dalam menghadapi beberapa problem di Home Industri kasur miliknya. Adapun problem yang ada di Home Industri Kasur adalah adanya persaingan dengan kasur sepring bed dan juga adanya pemberlakuan penanganan ODOL (Over Dimension and Over Load). Berikut penjelasannya.

a. Nilai ketelitian atau Itqun

Dalam menjalankan usahanya, Home Industri Kasur yang dijalankan oleh Sutomo juga menerapkan manajemen. Hal ini dapat dilihat dari adanya identifikasi dan juga seleksi yang dilakukan untuk calon mitra kerjanya. Hal ini dimaksudkan untuk dapat memiliki SDM di bidang pemasaran yang dapat dipercaya dan bertanggung jawab, serta untuk menghindari adanya penipuan lagi. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa setelah adanya penipuan dari mitra kerjanya itu ia segera berbenah melakukan identifikasi terhadap calon mitra kerjanya. Hal itu pun menandakan adanya perbaikan berkesinambungan atau manajemen kualitas.

Hal itu dilakukan oleh Sutomo guna mengetahui, apakah calon mitra kerjanya benar-benar dapat dipercaya dalam menjalankan kerjanya atau tidak. Dan ia pun mendapatkan informasi dari calon mitra kerja tidak hanya dari penyampaian calon mitra kerjanya, namun juga dari tetangganya dan orang-orang yang dekat dengan calon mitra kerja tersebut. Hal itu dimaksudkan untuk menjamin efektifitas usaha Home Industri Kasurnya itu.

Setelah adanya ketelitian dan identifikasi terhadap calon mitra kerja, akhirnya tidak adalagi calon mitra kerja yang sama seperti penipuan yang sebelumnya. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa setelah adanya identifikasi terhadap calon mitra kerja usahanya tersebut sekarang tidak ada lagi penipuan dari mitra kerjanya.

Selain itu, hal yang dilakukan oleh Sutomo adalah melakukan seleksi terhadap calon mitra kerjanya. Adapun untuk seleksinya sendiri, Sutomo memberikan training berupa transaksi secara kredit yang dilakukan calon mitra kerja dalam jumlah kasur yang tidak banyak. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa ia memberikan kasur untuk pemula hanya berjumlah 300 sampai 350 dengan sistem pembayaran diawal hanya untuk sepertiga dari jumlah

kasur tersebut. Selain itu, pelunasan piutang pun ditargetkan Sutomo dalam waktu tiga bulan, apa bila dalam waktu tiga bulan tidak dilunasi tanpa adanya sebab yang jelas, maka calon mitra kerja pun tidak diizinkan untuk bekerja sama dengan Sutomo lagi.¹³⁰

Menurut keterangan di atas, dapat dipahami, bahwa apa yang dilakukan oleh Sutomo telah mencerminkan manajemen kualitas yang baik, yang mana hal itu senada dengan TQM perspektif Islam, dimana Islam mengajarkan agar dalam bekerja dilakukan dengan baik dan terarah. Hasil yang diperoleh dari penerapan nilai Ketelitian di Home Industri Kasur juga berbuah manis, dimana penipuan yang dulunya ada sekarang sudah tiada dan calon mitra kerja yang dimiliki pun telah terseleksi kinerjanya. Menurut penjelasan di atas pun dapat dipahami, bahwa penerapan nilai Islam sangat berguna sekali terhadap Total Quality Management yang dilakukan oleh Sutomo untuk kemajuan Home Industri Kasur miliknya. Yaitu semakin baiknya hasil dari kinerja karyawan dan juga tidak adanya penipuan yang dilakukan oleh mitra kerja.

b. Nilai kepuasan konsumen

Dalam menyelesaikan problem berupa adanya persaingan sepring bed, Sutomo menerapkan TQM yang memiliki nilai-nilai Islami berupa kepuasan konsumen, yang mana hal itu pun senada dengan hadith's nabi yang juga menganjurkan untuk bisa toleran dan baik pelayanannya kepada konsumen. Hal ini dilakukan untuk bisa memberikan kepuasan kepada konsumen, baik berupa pelayanan yang baik maupun produk yang baik pula. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa setiap permintaan dari customer dalam sekala besar maka ia pun akan memberikan barang yang dimintanya. Seperti almari atom, kipas angin, sepring bed dan bahkan kursi sudut pun ia carikan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada customer.

Menurut penjelasan dari Sutomo, dapat dipahami bahwa kepuasan konsumen adalah hal yang diutamakan. Sehingga dengan demikian, Home Industri Kasur tetap akan berjalan meskipun telah hadir kasur se-ring bed yang menjadi pesaing kasur kapuk. Hal itu karena adanya

¹³⁰ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

pemusatan terhadap apa yang diinginkan oleh customer, maka tak heran jika Home Industri Kasur tetap berjalan meski banyak pula yang tertarik dengan kasur sepring bed. Seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa adanya persaingan dengan kasur sepring bed tidak ada masalah bagi Home Industri Kasur, karena ia telah memiliki kelebihan berupa semua permintaan customer akan ia beri, sekalipun itu kasur sepring bed.¹³¹

Menurut penjelasan Sutomo di atas dapat dipahami, bahwa apa yang dilakukan adalah berdasarkan pemenuhan keinginan konsumen. Hal ini menunjukkan adanya nilai-nilai Islami berupa sikap yang baik kepada konsumen. Apapun yang diinginkan konsumen Sutomo mampu memenuhinya, dan inilah kelebihan yang dilakukan oleh Sutomo berupa penambahan produk yang di dasarkan pada konsumen lebih efektif, dibandingkan penjualan yang hanya menjual kasur sepring bed. Hal itu karena banyaknya produk yang dijual oleh Sutomo melalui mitra kerjanya adalah produk yang diinginkan konsumen.

Seperti yang disampaikan oleh Agus, bahwa ia kerap kali mendapatkan permintaan barang-barang selain kasur kapuk dari customer. Oleh karena itu ia segera menghubungi Sutomo agar dicarikan barang yang dimintanya itu, guna memenuhi keinginan customer.

Menurut keterangan yang disampaikan oleh Agus di atas senanda dengan apa yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa banyaknya barang yang dijual adalah untuk memenuhi keinginan konsumen. Permintaan yang banyak juga tentunya akan memberikan dampak meningkatnya pendapatan pula. Maka, hal itu dapat menjadi cara bagi Sutomo untuk meminimalisir persaingan kasur sepring bed, karena ia menjual banyak produk yang diinginkan oleh konsumen, seperti almari atom, sepring bed dan juga kursi sudut. Hal itu pun berdampak positif bagi penjualan dari mitra kerjanya, seperti yang disampaikan oleh Agus, bahwa karena banyak barang yang ia jual berdasarkan pemenuhan keinginan customer ia banyak mendapatkan penghasilan. Berbeda dengan saat masa awal-awal ia bekerja, yang mana

¹³¹ Sutomo, wawancara oeh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

ia hanya menjual kasur saja, pendapatannya pun jauh lebih besar saat menjual banyak barang yang diinginkan customer.

Ditambah lagi pemasaran yang dilakukan oleh mitra kerja Sutomo tidak hanya mengandalkan toko, namun juga melalui sosial media Seperti yang disampaikan oleh Agus, salah satu mitra kerja Sutomo di Kalimantan, ia menjelaskan, bahwa pemasaran melalui toko saja kurang begitu menguntungkan. Maka hal yang dilakukannya adalah menjual barang-barang itu melalui media masa, seperti wa dan fb. Meski demikian ia juga menjual keliling atau istilahnya ider.¹³²

Menurut penjelasan di atas, ternyata pemaksimalan penjualan tidak hanya menambah produk saja, namun juga memasarkannya lewat sosial media. Dengan demikian, masyarakat akan mudah meng akses prodak yang dijual oleh Home Industri Kasur melalui mitra kerjanya. Menurut keterangan dari Agus di atas dapat dipahami, bahwa dengan penambahan produk yang diminta konsumen dan juga pemasaran yang melalui media, memberikan dampak yang positif. Selain itu, persaingan dengan kasur sepring bed pun bisa di atasi, melalui pemusatan kepada apa yang di inginkan oleh konsumen

c. Nilai Tauhid

Dalam menangani problem berupa adanya kebijakan penanganan mobil yang terindikasi dengan ODOL (Over Load and Over Dimension), Sutomo tidak hanya diam dan menyalahkan keadaan. Namun, hal yang dilakukan oleh Sutomo adalah tetap memegang nilai tauhid berupa tawakkal, yaitu tetap berusaha dan berdo`a serta menyandarkan urusan tersebut kepangkuan sang pencipta. Seperti yang disampaikanya, bahwa ia selalu berdo`a dan berusaha agar kebijakan penanganan mobil ODOL tidak jadi diterapkan. Selain itu, ia juga berusaha memaksimalkan penjualan di tahun ini, agar penjualanya meningkat dan dapat menanggulangi penurunan pendapatan di tahun 2023 nanti jika kebijakan ODOL memang diberlakukan.

Melihat penjelasan di atas dapat di pahami, bahwa untuk mengatasi sebuah problem yang ada di industri kasur tersebut, Sutomo tidak hanya mengandalkan tenaga saja,

¹³² Agus, wawancara oleh peneliti pada 26 April 2022, wawancara 6 transkrip.

melainkan sepirtual yang dibangun bersama dengan karyawan-karyawanya. Meski demikian, Home Industri Kasur tidak hanya berdo`a untuk mengatasi problem tersebut, melainkan juga diiringi dengan ihtiar pula, yaitu menjalankan pemasaran melalui media pula.¹³³

Menurut keterangan di atas, dapat dipahami, bahwa apa yang dilakukan oleh Sutomo menggambarkan adanya nilai Islami dalam mengatasi problem yang dialaminya. Yaitu, adanya ihtiar dan do`a yang dilakukannya. Ihtiar yang dilakukan adalah dengan cara tetap melakukan dan meningkatkan penjualan melalui media, agar banyak orang yang tahu dan tertarik dengan produk yang ia miliki. Sama dengan oleh Agus, ia menjelaskan bahwa ia pun disuruh oleh Sutomo untuk memaksimalkan penjualan di masa-masa melalui media sebelum adanya pemberlakuan mobil ODOL. Selain itu, ia juga menjelaskan bahwa tindakanya itu memberikan hasil yang sedikit membantu peningkatan penjualan.¹³⁴

Menurut penjelasan di ats, memang Agus melakukan pemasaran melalui media karena adanya perintah dari atasnya. Selain itu, dengan pemasaran melalui media, masyarakat luas akan lebih mudah melakukan akad jual beli meskipun tidak langsung datang ke lokasi. Dengan adanya pemasaran menggunakan media, diharapkan hal itu dapat meminimalisir turunya pendapatan di tahun 2023 karena penanganan truk ODOL.

Gambar 4.8
(Salah Satu Mitra Kerja Sutomo)



¹³³ Sutomo, wawancara olehpeneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

¹³⁴ Agus, wawancara oleh peneliti pada 26 April 2022, wawancara 6 transkrip.

Menurut penjelasan di atas, dapat dipahami, bahwa nilai sepirtual berupa tawakkal yang dilakukan oleh Sutomo dan juga mitra kerjanya tidak terlalu banyak memberikan solusi terkait kebijakan penerapan ODOL. Ihtiar yang dilakukan berupa peningkatan pemasaran melalui media tidak begitu banyak respon yang mampu meningkatkan pendapatan secara signifikan. Dan hal itu pun tidak juga menuntut kemungkinan tidak akan diberlakukannya penerapan ODOL. Maka dari itu, perlu adanya metode baru untuk bisa mengurangi resiko pemberlakuan penanganan ODOL di tahun 2023 nanti.

C. Analisis Hasil Penelitian

Setelah penulis selesai melaksanakan penelitian terhadap usaha Home Industri Kasur milik Bung Tomo, maka langkah selanjutnya adalah peneliti akan menganalisis data-data hasil penelitian tersebut. Yang pertama data tersebut berkaitan dengan penerapan TQM Islami yang ada di usaha Home Industri Kasur milik Bung Tomo. Kemudian yang kedua yaitu mengenai problem yang ada pada Home Industri tersebut. Kemudian yang ketiga adalah mengenai indicator keefektifan penerapan TQM Islami di Home Industri Kasur milik Bung Tomo.

1. Analisis Penerapan TQM perspektif nilai-nilai Islam pada Home Industry Kasur Desa Bogotanjung, Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati

Dalam deskripsi data penelitian diatas, analisa yang didapatkan pada usaha Home Industry Kasur milik Sutomo adalah adanya penerapan manajemen mutu terpadu Islami atau TQM (Total Quality Management) Islami. Manajemen mutu ini dilakukan oleh Sutomo mulai dari perencanaan pengaplikasian dan pengelolaan atau kontrol secara terarah. Seperti pemilihan SDM yang berkompeten, pengelolaan SDM, pemilihan bahan yang berkualitas, seleksi mitra kerja dan pengecekan produk. Hal ini menunjukkan adanya manajemen yang dilakukan oleh Sutomo yang mengarah pada kualitas kinerja karyawan yang nantinya juga akan berdampak pada maksimalnya hasil yang di dapat.¹³⁵

Secara teoritis hal yang dilakukan Sutomo ini sejalan dengan hadits Nabi Muhammad SAW yang tertera pada buku berjudul Manajemen Syariah Dalam Praktik dengan pengarang yang bernama Didin Hafidhuddin sebagai berikut. “*Dari Aisah RA.*

¹³⁵ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

Sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda, sesungguhnya Allah mencintai seseorang apa bila dalam melakukan pekerjaan dilakukan dengan Itqun (tepat, teliti, tuntas)” (HR. At Tabrani)

Hadits ini menjelaskan perlunya manajemen dalam setiap pekerjaan yang dilakukan seseorang maupun organisasi atau perusahaan. Dalam pandangan Islam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh muslim haruslah dilakukan dengan rapih, benar, tepat dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan benar. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam, bahkan, adanya landasan yang jelas, tepat, dan cara-caranya yang transparan akan menumbuhkan kecintaan Allah Swt terhadap amalan yang dilakukan orang tersebut¹³⁶.

Hadits di atas menurut peneliti adalah sama dengan apa yang di maksud dengan *Total Quality Management* perspektif nilai-nilai Islam, namun dalam penjelasannya Islam tidak menjelaskan secara penuh mengenai *Total Quality Management* itu sendiri. Islam hanya mengarahkan agar dalam melakukan suatu hal seseorang haruslah tahu apa yang perlu ia lakukan dan apa yang tidak perlu ia lakukan kemudian dijalankanlah dengan tindakan yang benar atau itqun. Dengan demikian hasil dari tindakanya itu mengarah pada hasil yang berkualitas. Namun, di satu sisi, Islam juga tidak hanya mencari hasil yang berkualitas secara matriil. Islam lebih dari itu, yang mana setiap tindakan yang diperbuat manusia secara maksimal adalah untuk memperoleh keridhoan dari Allah SWT.

Sama halnya dengan Sutomo, dalam menjalankan usahanya ia dilakukan dengan tepat, terarah dan tunatas. Mulai dari perencanaan, pengaplikasian, pengelolaan atau kontrol. Dengan adanya manajemen tersebut, usaha yang dijalankan Sutomo sebagai penjual kasur maupun produk turunannya mampu berdiri sampai sekarang dan produknya pun diminati oleh banyak orang. Selain itu, Sutomo juga menerapkan TQM Islami melalui pemilihan SDM yang berkualitas. Seperti Jumiati, karyawan yang bertugas untuk menjahit kain kasur. Sebelum bekerja menjahit kain kasur milik Sutomo, ia juga pernah menjahit kain kasur dari usahanya sendiri selama 1 tahun. Oleh karena itulah, saat bekerja menjahit kain kasur milik Sutomo, ia pun tidak merasa kesulitan.

¹³⁷

¹³⁶ DR. KH. Didin Hafidhiddin, *Manajemen Syariah Dalam Praktik* (Depok: Gema Insani, 2008), 1.

¹³⁷ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

Hal itu pun senada dengan yang disampaikan oleh Muzayyanah Jabani dan Indah Fitriani dalam jurnal yang berjudul Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Karyawan Berbasis Nilai-Nilai Islam (Studi pada PT. Hadji Kalla Kota Palopo). Dalam jurnal itu ia menjelaskan bahwa pemilihan karyawan itu di dasarkan dari dua sudut pandang. Yang pertama yaitu dari sisi jasmani, yang kedua dari sisi rohani. Dari sisi jasmani dapat dilihat dari mampunya seseorang dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan. Tidak hanya mampu, namun juga profesionalisme, yang mana hal itu juga sebagai bentuk tingkatan seseorang, yang awalnya hanya mampu menjadi lebih mampu. Kemudian dari sisi rohani yaitu sikap yang tercermin dari batin seorang karyawan berupa jujur dan juga amanah. Dasar yang jujur dan juga amanah akan membuat profesionalisme seorang karyawan maupun tim organisasi menjadi lebih tinggi derajatnya. Dengan terpenuhinya dua unsur itu, maka kemajuan organisasi pun akan mampu terlaksana.¹³⁸

Selain itu, pendapat yang disampaikan oleh Muzayyanah di atas juga serupa dengan atsar yang dikemukakan oleh Ali RA, yang artinya, *“Jika engkau ingin mengangkat pegawai, maka pilihlah secara selektif. Janganlah engkau mengangkat pegawai karena ada unsur kecintaan dan kemuliaan (nepotisme), karena hal ini akan menciptakan golongan durhaka dan khianat. Pilihlah pegawai karena pengalaman dan kompetensi yang dimiliki, tingkat ketakwaannya dan keturunan orang shaleh, serta orang yang memiliki akhlak mulia, argumen yang shahih, tidak mengejar kemuliaan (pangkat) dan memiliki pandangan yang luas atas suatu Pekerjaan”*.

Atsar diatas menjelaskan tentang pemilihan tenaga kerja tidak boleh berdasarkan nafsu, namun pemilihan itu harus dilakukan berdasarkan kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kerja tersebut. Mengangkat tenaga kerja karena ada maksud tertentu yang tidak baik tentunya akan mengakibatkan kinerja perusahaan juga ikut buruk. Karena bagaimanapun juga, SDM atau tenaga kerja adalah roda penggerak perubahan atau organisasi. Jika tenaga kerja yang dipekerjakan bukan berdasarkan kompetensi, maka pekerjaan yang dilakukan pun tidak akan maksimal, karena tidak ada kemampuan didalam mengerjakan tugas yang telah diberikan padanya. Maka, hadirnya pandangan TQM Islami yang dilakukan

¹³⁸ Muzayyanah Jabani dan Indah Fitriani, “Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Karyawan Berbasis Nilai-Nilai Islam, 94.

oleh Bung Tomo memberikan dampak yang bagus sekali, khususnya dalam hal produksi yang didukung dengan SDM yang handal.¹³⁹

Selain itu, dalam deskripsi yang sebelumnya, Sutomo tidak hanya memilih SDM yang berkualitas, namun juga pada pengelolaan dan kontrol kinerja karyawan agar menghasilkan keluaran yang bagus. Dan hal ini pun senada dengan Jerome S, Arcaro mengenai manajemen kualitas. Ia mendefinisikan manajemen mutu sebagai sebuah proses yang terstruktur, terencana, terorganisir untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.¹⁴⁰

Jadi, kesimpulan dari uraian di atas dapat difahami, bahwa deskripsi dari data penelitian dengan teori yang bersumber dari Al Qur'an dan atsar di

atas merupakan bentuk dari TQM (Total Quality Management) yang diterapkan oleh Sutomo dan memberikan feed back yang baik. Sutomo yang memiliki usaha Home Industri Kasur dalam menerapkan Total Quality Management senada dengan teori diatas, tenaga kerja yang dipilih pun sesuai dengan teori di atas, yaitu tenaga kerja yang memiliki kemampuan dalam membuat kasur. Selain itu, ia juga melakukan manajemen terhadap karyawan yang dimiliki. Sehingga dengan kinerja yang bagus itu usaha yang dibangun pun masih tetap berjalan sampai sekarang dan produknya pun diminati oleh banyak pengguna. Selain itu, ia juga menerapkan nilai-nilai Islami dalam menjalankan Home Industri Kasur miliknya. Adapun nilai-nilai Islam yang diterapkannya adalah seperti selalu teliti terhadap kinerja karyawan, jujur dalam bekerja, dan juga memprioritaskan konsumen. Berikut penjelasannya.

a. Teliti terhadap kinerja karyawan

Setiap perusahaan baik yang sekala besar, menengah maupun kecil tentunya perlu teliti dalam setiap kinerja usahanya. Tak terkecuali yang dilakukan oleh Sutomo, yang mana dalam menjalankan usaha Home Industri Kasur ia juga turut teliti terhadap kinerja karyawannya. Seperti yang disampaikan, bahwa meskipun karyawannya yang dipilih telah handal dalam bekerja, namun juga pernah mengalami kekeliruan dalam bekerja. Maka tak salah, jika Sutomo

¹³⁹ Nila Mardiah, "Rekrutmen, Seleksi Dan Penempatan Dalam Perspektif Islam." 9.

¹⁴⁰ Dr. Ahmad, ST., MM. IPP, *Manajemen Mutu Terpadu*, 8, 11

selalu mengawasi kinerja karyawannya. Selain itu ia juga teliti terhadap pemilihan mitra kerja dimana dalam memilihnya ia selalu melakukan identifikasi terlebih dahulu. Selain itu, ia juga melakukan seleksi terhadap calon mitra kerjanya itu, dengan cara memberikan sedikit produk dagangan untuk dijualkan oleh mitra kerjanya itu, jika ia bisa menjualkan dan memenuhi hutangnya maka Sutomo pun akan merekrutnya bekerja. Hal itu dimaksudkan agar mitra kerja yang bergabung bersamanya adalah mereka yang dapat diandalkan.¹⁴¹

Hal yang dilakukan oleh Sutomo pun senada dengan Hadis Rasulullah, yang mana juga mengajarkan agar setiap muslim yang bekerja melakukannya dengan tepat, sehingga akan memperoleh berkah. Dari Aisyah RA, Rasulullah SAW bersabda: “*Sesungguhnya Allah 'azza wa jalla menyukai jika salah seorang di antara kalian melakukan suatu amal secara itqan* (jelas, terarah, tuntas)

Hadit's di atas, dalam buku yang berjudul “Manajemen Syariah dalam Praktik” oleh penulis Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung menjelaskan, bahwa dalam pandangan Islam, setiap pekerjaan yang dilakukan oleh seorang muslim haruslah dilakukan dengan rapi, benar, tertib dan teratur. Hal ini menunjukkan bahwa Islam telah lebih dahulu dalam mendidik ummatnya untuk menerapkan nilai-nilai kebaikan dalam bekerja atau profesionalisme. Tak hanya itu, bahkan dalam buku itu juga dijelaskan, bahwa arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan cara untuk memperoleh suatu tujuan yang benar adalah amal yang dicintai Allah SWT.¹⁴²

Selain teliti terhadap kinerja karyawan, Sutomo juga teliti dalam memilih SDM untuk menjalankan produksi kasur. Seperti yang disampaikan, bahwa ia merekrut karyawan bagian penjahitan kain kasur yang telah berpengalaman dan juga sebelumnya pernah menjahit kain

¹⁴¹ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 30 Maret 2022, wawancara 1 transkrip.

¹⁴² DR. KH. Didin Hafidhiddin, M.SE., *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, 1.

kasur untuk usahanya sendiri. Tak hanya itu saja, karyawan bagian penggarisan juga sudah berpengalaman.¹⁴³

Melihat penjelasan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh Sutomo ini senanda dengan firman Allah yang memberikan penjelasan bagi seorang muslim agar dalam memilih SDM adalah yang berkualitas. Sebagaimana yang ada dalam jurnal yang berjudul “Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Karyawan Berbasis Nilai-Nilai Islam (Studi pada PT. Hadji Kalla Kota Palopo)” dengan penulis Muzayyanah Jabani dan Indah Fitriani. Ia menjelaskan, bahwa pemilihan karyawan itu di dasarkan dari dua sudut pandang. Yang pertama yaitu dari sisi jasmani, yang kedua dari sisi rohani. Dari sisi jasmani dapat dilihat dari mempunyai seseorang dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan. Tidak hanya mampu, namun juga profesionalisme, yang mana hal itu juga sebagai bentuk tingkatan seseorang, yang awalnya hanya mampu menjadi lebih mampu.

Kemudia dari sisi rohani yaitu sikap yang tercermin dari batin seorang karyawan berupa jujur dan juga amanah. Dasar yang jujur dan juga amanah akan membuat profesionalisme seorang karyawan maupun tim organisasi menjadi lebih tinggi derajatnya. Hal ini karena mereka tidak hanya mengandalkan kepintaran maupun skil, namun juga memiliki budi pekerti yang baik. Dengan terpenuhinya dua unsur itu, maka kemajuan organisasi pun akan mampu terlaksana.¹⁴⁴

Menurut penelitian ini, dalam jurnal di atas peneliti memahami sebagai seruan kepada karyawan maupun pengusaha. Setiap tenaga kerja yang akan bekerja seharusnya memiliki kemampuan yang baik dalam bekerja, yaitu berdasarkan fisik yang kuat dan mampu bekerja sesuai arahan dari pimpinan organisasi ia bekerja. Selain itu, ia juga perlumemiliki kepribadian yang jujur. Kejujuran seorang karyawan merupakan hal yang mahal bagi sebuah organisasi, tanpa adanya kejujuran maka tindakan yang diperbuatnya pun akan berdampak buruk bagi organisasi,

¹⁴³ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 30 Maret 2022, wawancara 1 transkrip.

¹⁴⁴ Muzayyanah Jabani dan Indah Fitriani, “Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Karyawan Berbasis Nilai-Nilai Islam, 94.

bahkan juga dapat lebih dari itu, yaitu kepada dirinya sendiri maupun lingkungan sekitar. Kemudian dari sisi Organisasi, sepatutnya dalam merekrut karyawan adalah mereka yang memiliki kriteria di atas, dengan demikian diharapkan organisasi dapat memperoleh reputasi yang baik berkat adanya SDM yang baik yang dimilikinya.

Sama dengan yang dilakukan oleh Sutomo berupa ketelitian ternyata berimplikasi baik pada usaha Home Industri Kasur miliknya. Hal ini dapat dilihat dari penjelasannya, bahwa berkat ketelitiannya itu dan juga SDM yang berkompeten dapat membuat usahanya tidak ada lagi penipuan, produk-produk yang dijual juga berkualitas karena di dukung SDM yang berkompeten, serta meningkatnya jenis produk yang ia jual.¹⁴⁵

b. Jujur dalam Bekerja

Dalam menjalankan usahanya ini, Sutomo juga memegang prinsip islam, seperti halnya prinsip kejujuran. Hal ini dapat dilihat dari proses produksi kasur, yang mana dalam prosesnya Sutomo tidak mencampur bahan alami dengan limbah. Seperti yang disampaikan oleh salah seorang karyawan pengisi kasur, Kasupi, ia menjelaskan bahwa bahan yang digunakan asli dari kapuk dan tidak bercampur dengan patal. Selain itu, mitra kerja yang bekerja dengan Sutomo seperti Agus juga dalam melayani konsumen ia jujur dalam menyampaikan kualitas dari produk yang dijualnya itu.

Melihat penjelasan di atas, peneliti menganalisa, bahwa apa yang dilakukan oleh Sutomo itu sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Mohammad Reevani Bustami dan Moh Mudzakkir dalam bukunya yang berjudul *CSR Islam Tujuan Prinsip Transformasi Organisasi Untuk Kemajuan Bisnis Dan Masyarakat*. Dalam buku itu ia mengutip sebuah hadis tentang kejujuran dalam berbisnis. Seperti sebuah hadits Rasulullah SAW yang artinya: "*Muslim satu dengan muslim lainnya itu bersaudara, maka tidak boleh seorang muslim menjual barang yang cacat kepada saudaranya kecuali menjelaskannya.*" (HR Ibnu Majah)

Dalam buku itu, ia menjelaskan bahwa kejujuran merupakan syarat pokok dalam kegiatan bisnis. Rasulullah

¹⁴⁵ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

sendiri selalu bersikap jujur dalam berbisnis. Beliau menegur terhadap setiap pedagang yang menyembunyikan kebatilan atas kebenaran. Selain itu, dalam buku itu Fahrul Razi berkomentar, bahwa berdasarkan berbagai sumber pustaka disebutkan, bahwa kesuksesan Rasulullah disebabkan karena kepribadiannya yang selalu mengutamakan kejujuran, amanah, serta mengutamakan kepuasan konsumen.¹⁴⁶

Merujuk penjelasan di atas, peneliti menilai, bahwa dari sisi kontekstual, hadist ini dapat dimaknai bahwa dalam berbisnis seorang interpreneur haruslah bersikap transparansi. Apa yang menjadi kelebihan dari sebuah produk harus dijelaskan, begitu pula dengan cacat ataupun kelemahan dari sebuah produk juga harus dijelaskan. Maka dari itu, agar tidak ada cacat dalam sebuah produk perlu adanya kontrol kualitas. Dengan demikian maka produk yang dijual pun bagus dan penyampaian tentang produk itu pun juga bagus karena produk yang dijual bebas dari cacat. .

Teori di atas pun senanda dengan yang di ungkapkan oleh Sutomo, bahwa ia dalam menjual kasur maupun produk lain ia selalu memegang prinsip kejujuran. Apa yang menjadi kualitas barang sepadan dengan harga yang ditawarkan. Begitu pula dengan yang di ungkapkan oleh mitra kerja Sutomo, bahwa ia dalam menjual barang dagangan bosnya ia juga menjelaskan kelebihan kasur kapuk dibanding kasur sepring bed dan juga hal-hal lain yang ditanyakan customer. Maka tak heran jika tidak sedikit customer yang berlangganan padanya, karena ia merasa bahwa harga produk yang dijualnya sama sepadan dengan kualitas produk, baik prooduk kasur maupun yang lainnya.¹⁴⁷

Lebih luas lagi, Al-Qur'an pun sebenarnya juga telah menjelaskan akan sikap jujur dalam perniagaan, termasuk diantaranya adalah bisnis. Dalam Qur'an Allah telah berfirman, yang artinya: *“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan.*

¹⁴⁶ Mohammad Reevani Bustami, ph.D dan Moh Mudzakkir, M.A, *CSR Islam Tujuan Prinsip Transformasi Organisasi Untuk Kemajuan Bisnis Dan Masyarakat*, 48-49.

¹⁴⁷ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. (Q.S Asy-Syu`ara : 181-182)

Ayat di atas menurut penjelasan Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurrahman Bin Ishaq Al- Syeikh dalam karyanya yang berjudul *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*, menjelaskan bahwa ayat itu menyerukan pada manusia agar dalam memberikan atau menyerahkan sesuatu pada manusia agar menyempurnakan takaranya dan jangan mengurangi timbangannya sehingga akan memberikannya secara kurang dan tidak pada semestinya. Ayat di atas pun di jelaskan oleh Abdullah bin Muhammad agar mengambil hak-hak yang kita miliki secara sempurna, sebagaimana kita memberi juga secara sempurna.¹⁴⁸

Penjelasan di atas pun senada dengan jurnal yang berjudul “Prinsip Kejujuran dalam perdagangan versi al-qur`an “ oleh pengarang Muhammad Nizar menjelaskan, bahwa Al-Qur`an memerintahkan kepada manusia untuk jujur, ikhlas dan benar dalam setiap perjalanan hidupnya. Bahkan, dalam bidang bisnis pun islam sangat menuntut hal itu. Kejujuran merupakan tonggak dalam kehidupan seorang muslim yang beradab. Setiap orang yang berlaku jujur tentunya akan mendapatkan ketentraman hati, menghilangkan rasa takut dan mendatangkan keadilan.¹⁴⁹

Melihat penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan, bahwa penerapan nilai Islami berupa kejujuran pada Home Industri Kasur senada dengan prinsip Total Quality Management Islami. Sehingga dimungkinkan akan berdampak pada kesuksesan Home Industri Kasur. Sebagaimana Fahrul Razi menjelaskan bahwa kejujuran merupakan teori kunci kesuksesan. Selain itu, dalam perjalanan Home Industri Kasur, Sutomo tidak pernah berbuat curang, sehingga tidak sedikit customer yang berlangganan padanya.

c. Kepuasan Konsumen

Pada prinsip ketiga yang dilakukan oleh Sutomo pada Home Industri Kasur miliknnya adalah tentang kepuasan konsumen. Hal ini terlihat dari sikap Sutomo yang selalu

¹⁴⁸ Dr. Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurrahman Bin Ishaq Al- Syeikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*, 178.

¹⁴⁹ Muhammad Nizar, “Prinsip Kejujuran dalam perdagangan versi al-qur`an,” 311-315.

bisa menyesuaikan permintaan customer. Sehingga tak jarang ia mengirimkan produk lain selain kasur kapuk. Seperti Sepring bed, almari atum, kasur busa, kipas angin dan lain sebagainya yang menjadi permintaan customer. Hal ini senada dengan tujuan penerapan TQM, yaitu untuk meningkatkan kualitas dan mampu membuat kepuasan konsumen.¹⁵⁰

Melihat hal di atas, peneliti memberikan analisa, bahwa prinsip islami berupa kepuasan konsumen yang dilakukan oleh Sutomo bagi Home Industri Kasur senada dengan Hadits yang disampaikan oleh Rasulullah. Rasulullah SAW bersabda yang artinya "*Allah SWT merahmati orang yang ramah dan toleran dalam berbisnis.*" (HR. Bukhari dan Tarmizi)

Hadit`s di atas dalam buku yang berjudul "99 prinsip bisnis sukses ala rasulallah" oleh penulis Shohibul Ulum menjelaskan, bahwa sifat toleran merupakan salah satu kunci keberhasilan Rasulullah Saw dalam menjalankan bisnisnya. Sifat toleran tersebut dapat membuka kunci rizki dan akan membuat hidup para pebisnis menjadi tenang. Hal itu setiap perbedaan tidak lagi menjadi masalah yang besar bagi seorang pebisnis, maka hal itu akan membuat ketentraman pada hatinya. Bahkan sikap itu dapat membuat pergaulan menjadi mudah, mempermudah urusan jual beli, serta mempercepat kembalinya modal, dan juga mendorong kukuhnya jalinan kemitraan.¹⁵¹

Menurut penlitu hadit`s di atas patut untuk dilakukan oleh setiap pengusaha dalam memberikan pelayanan yang baik pada customernya. Sikap yang ramah dan peduli terhadap konsumen akan menumbuhkan simpati di benak konsumen, dan hal itu pula yang dapat meningkatkan pembelian dari konsumen. Hal tersebut merupakan gambaran bahwa Allah memberikan rahmat bagi penjual yang ramah, yaitu dilihat dari banyaknya simpati dari konsumen yang berakibat tingginya permintaan konsumen akan produk yang kita jual.

¹⁵⁰ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

¹⁵¹ A.R. Shohibul Ulum, 99 Prinsip Bisnis Sukses ala Rasulullah (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021), 219.

Begitu juga yang dilakukan oleh Sutomo, ia memberikan kualitas tidak hanya pada produk, namun juga dari sisi pelayanan. Setiap ada customer yang memesan barang seperti almari atom, kipas angin, kasur sepring bed, sepeda dan lain sebagainya ia akan memenuhinya. Selain itu, menurut keterangan dari Agus, dalam menjual kasur kapuk akad yang dilakukan adalah kredit, dan inilah yang menjadi kelebihan Sutomo dalam menjual kasurnya melalui mitra kerjanya. Bahkan, karena kelonggaran itu, banyak sekali yang berlangganan dalam membeli kasur kapuk milik Sutomo itu.¹⁵²

Melihat keterangan di atas, maka peneliti memberikan kesimpulan pada analisa kali ini, bahwa adanya prinsip kepuasan konsumen yang diterapkan oleh Sutomo senanda dengan prinsip TQM islami maupun modern. Adanya prinsip kepuasan konsumen itu juga berimplikasi positif pada penerapan TQM yang dijalankan oleh Sutomo dan membuat banyak customer yang tertarik dengan kualitas usahanya itu.

2. Analisis Problem Yang Ada Di Usaha Home Industri Kasur Desa Bogotanjung, Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati.

Pada analisa yang kedua ini, peneliti akan menganalisa mengenai beberapa problem yang ada di Home Industri Kasur. Seperti adanya persaingan dengan kasur sepring bed dan juga kasur busa, akan diterapkannya pemberlakuan penanganan ODOL (over dimension and over load) pada tahun 2023 mendatang di setiap jalan tol dan non jalan tol Indonesia. Berikut analisa yang dapat peneliti sampaikan.

a. Adanya penipuan dari mitra kerja

Pada bagian kedua ini, terkait penerapan TQM Islami untuk mengatasi adanya penipuan dari mitra kerja Sutomo, peneliti memberikan analisa, bahwa perlu adanya identifikasi dan seleksi terhadap calon mitra kerjanya. Dan hal itu pun telah dilakukan oleh Sutomo setelah menjadi korban penipuan dari mitra kerjanya itu.

Menurut penjelasan Sutomo, ia mengidentifikasi calon mitra kerjanya melalui informasi yang diberikan oleh mitra kerjanya, terkait tentang identitas, keadaan ekonomi, bagaimana semangat kerjanya, kemana kasur itu dipasarkan.

¹⁵² Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

Tidak hanya itu saja, untuk memastikan tentang identitas, kepribadian dan keadaan ekonomi calon mitra kerja, Sutomo juga mencari informasi itu pada tetangga ataupun orang-orang yang kenal atau dekat dengan calon mitra kerja itu. Dengan begitu, Sutomo akan mengetahui segala hal yang ada pada calon mitra kerjanya itu.¹⁵³

Melihat penjelasan Sutomo di atas, maka apa yang dilakukannya itu senanda dengan hadits Rasulullah SAW, yang artinya: “*Sesungguhnya Allah SWT sangat mencintai orang yang apa bila melakukan suatu pekerjaan dilakukan dengan Itqun (tepat, terarah, jelas).* (HR. Thabrani)

Hadits di atas, menurut Didin Hafidhuddin dalam karyanya yang berjudul “Manajemen Syariah Dalam Praktek” ia menjelaskan, bahwa dalam Islam mengajarkan akan pentingnya setiap pekerjaan dilakukan secara rapih, benar, tertib dan teratur. Setiap proses dalam melakukan pekerjaan harus dilakukan dengan teliti dan terarah. Dan itu pun adalah hal yang diajarkan oleh Islam.¹⁵⁴

Hadits di atas menurut peneliti adalah sama dengan apa yang di maksud dengan *Total Quality Management*, namun dalam penjelasannya Islam tidak menjelaskan secara penuh mengenai *Total Quality Management* itu sendiri. Islam hanya mengarahkan agar dalam melakukan suatu hal seseorang haruslah tahu apa yang perlu ia lakukan dan apa yang tidak perlu ia lakukan kemudian dijalankanlah dengan tindakan yang benar atau itqun. Dengan demikian hasil dari tindakannya itu mengarah pada hasil yang berkualitas. Namun, di satu sisi, Islam juga tidak hanya mencari hasil yang berkualitas secara matriil. Islam lebih dari itu, yang mana setiap tindakan yang diperbuat manusia secara maksimal adalah untuk memperoleh keridhoan dari Allah SWT.

Begitu pula yang dilakukan oleh Sutomo. Dalam mendapatkan mitra kerja yang berkualitas, maka Sutomo pun melakukan identifikasi terhadap calon mitra kerjanya, melalui calon mitra kerjanya sendiri maupun orang-orang terdekat dengannya, guna mendapatkan informasi yang ada

¹⁵³ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 30 Maret 2022, wawancara 1 transkrip.

¹⁵⁴ DR. K.H. Didin Hafidhuddin M. Se, *Manajemen Syari`ah Dalam Praktik*, 1

pada dirinya. Dengan begitu, maka Sutomo pun akan mengetahui informasi dengan sebenar-benarnya, karena telah melakukan identifikasi terhadap informasi yang ada. Sehingga, kebenaran informasi itu akan dapat ditindaklanjuti dengan tepat dan terarah sesuai tujuannya.¹⁵⁵

b. Persaingan dengan sepring bed

Dalam analisa yang kedua ini, peneliti melihat bahwa persaingan antara kasur sepring bed dan kasur kapuk adalah terletak pada ketahanan suatu produk. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Sutomo, bahwa kasur sepring bed lebih awet dan tahan lama, sehingga hal itu membuat seseorang beralih ke kasur sepring bed dibanding dengan kasur kapuk. Maka dari itu, kualitas suatu barang adalah hal yang wajib ditekankan oleh setiap pebisnis, tak terkecuali Home Industri Kasur milik Sutomo ini.¹⁵⁶

Melihat hal itu, peneliti menganalisa bahwa hal itu senanda dengan pendapat yang disampaikan oleh Muhammad Bashri dalam buku berjudul “Ekonomi Islam Perspektif Tafsir”. Dalam bukunya itu ia menjelaskan, bahwa dalam membuat sesuatu, manusia diajarkan agar dapat membuatnya dengan sebaik mungkin. Sebagaimana pendapatnya mengenai penjelasan dari surat Al Mulk ayat 2. Ayat kedua dalam surat Al-Mulk menurut pendapat yang disampaikan oleh Muhammad Bashri adalah terkait dengan tujuan dihidupkan dan dimatikannya manusia adalah untuk di uji, di antara semua hambanya siapakah yang termasuk dalam golongan orang yang baik amalnya. Secara tersirat, ayat ini juga menjelaskan agar apa yang dibuat manusia yang dalam hal ini adalah produksi seharusnya dapat mencapai peringkat ahsan amala. Selain itu, ia juga menjelaskan melalui lanjutan ayat tersebut. Tepatnya pada ayat ke4. Dari ayat ke 4 surat Al-Mulk tersebut, mengisyaratkan kepada manusia agar meniru Allah SWT dalam membuat atau memproduksi sesuatu haruslah berkualitas dan juga dengan cara yang profesional. Selanjutnya, produk yang dibuat tersebut haruslah di

¹⁵⁵ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 30 Maret 2022, wawancara 1 transkrip.

¹⁵⁶ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

evaluasi lagi, apakah produk ciptaanya itu memiliki kualitas yang bagus atau tidak.¹⁵⁷

Selain itu, dalam sumber lain, dalam buku yang berjudul “Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi “ dengan penulis Dr. H. Azhari Akmal ia menjelaskan terkait dengan produksi yang berkualitas. Dalam buku itu ia menjelaskan melalui Surat Al-Kahfi ayat 92-97 tentang makna yang tersirat dalam ayat tersebut. Ia menjelaskan, bahwa sepintas ayat di atas tidak memiliki keterkaitan dengan produksi. Namun, jika dikaji lebih dalam makna yang tersirat dari ayat di atas tidak saja berisi bagaimana menjadikan sesuatu yang biasa menjadi sesuatu yang luar biasa, lebih baik dan lebih bernilai. Maka dari itu, untuk mampu menciptakan produk yang bermanfaat dan juga bernilai, maka dibutuhkan seorang manajer yang dapat mengatur proses organisasi itu terlaksana dengan baik.¹⁵⁸

Menurut peneliti, ayat qur`an di atas memberikan penjelasan akan perlunya sebuah tindakan yang benar dari awal. Maka dari itu perlu adanya manajemen yang mengarah pada kualitas atau bisa di sebut *Total Quality Management*. Selain itu, setelah semua di organisir maka perlu adanya kontrol kualitas dimana hal ini adalah tahapan terakhir untuk memastikan tingkat kualitas dari sebuah produk apakah sudah sesuai dengan standar yang diharapkan ataukah tidak. Jika produk tersebut sudah sesuai dengan standar kualitas yang dibuat maka artinya produk tersebut siap untuk digunakan.

b. Kebijakan ODOL

Dalam analisa yang ketiga ini, mengenai pemberlakuan pelarangan transportasi ODOL (Over Dimension and Over Load) oleh Mentri Perhubungan dan Mentri Perindustrian pada tahun 2023 awal, peneliti mengamati, bahwa terdapat beberapa dampak negatif, termasuk diantaranya terhadap usaha Home Industry Kasur milik Sutomo. Seperti berkurangnya distribusi kasur ke lokasi mitra kerja berdagang, sehingga penjualan pun tidak bisa banyak seperti biasanya. Jika penjualan menurun, maka

¹⁵⁷ Mohammad Bashri Asyari, *Ekonomi Islam Perspektif Tafsir, Studi Tafsir Tematis Ayat-Ayat Ekonomi Dalam Al Qur'an*, 138.

¹⁵⁸ Dr. H. Azhari Akmal Tarigan, M.Ag, *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi*, 177-178.

waktu pelunasan kredit dari mitra kerjanya pun ikut melemah, dan jika pelunasan kredit melemah, maka perputaran modul akan terganggu dan bisa memengaruhi kualitas produktivitas..¹⁵⁹

Selain itu, Sutomo juga telah melakukan minimalisir resiko tersebut melalui sejumlah mitra kerjanya. Yaitu, dengan mempercepat penjualan melalui mitra kerjanya sebelum diberlakukanya penerapan ODOL, dengan memanfaatkan *e-commerce* yang dikehendaki oleh mitra kerjanya tersebut. Dengan demikian, maka penjualan semakin meningkat dan dapat menaggulangi penurunan pendapatan saat diberlakukanya ODOL nanti.¹⁶⁰

Hal yang dilakukan oleh Sutomo ini pun mencerminkan sikap teliti dan waspada terhadap suatu resiko yang akan menyimpannya. Maka, merujuk dari penjelasan di atas, peneliti memberikan analisa, bahwa apa yang dilakukan oleh Sutomo ini senanda dengan penjelasan dari Purwo Udiutomo dalam literatur yang berjudul "Islam Dan Filosofi Continuous Improvement." Ia berpendapat, bahwa kata yang bermakna "keadaan" dalam surat Ar-Ro`du ayat 11 di sini diartikan sebagai kenikmatan. Dan setiap kenikmatan itu dapat hilang kapan saja dengan faktor-faktor tertentu. Maka, jika seseorang ingin meraih kenikmatan itu kembali, maka ia harus memperbaiki faktor-faktor yang dapat menghilangkan kenikmatan itu menjadi kembali lagi. Maka dari itu, perlu adanya proses perbaikan secara tepat dan terarah. Dengan adanya usaha tersebut, maka Allah pun akan memberikan pertolongan kepada orang tersebut, dan akan mengembalikan nikmat serta akan merubah keadaanya menjadi lebih baik.¹⁶¹

¹⁵⁹ Biro Komunikasi dan Informasi PUBLIK, Jelang zero ODOL 2023, Kemenhub terus sosialisasikan penegakan hukum truk ODOL. <http://dephub.go.id/post/read/pelarangan-odol-berlaku-penuh-awal>

¹⁶⁰ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

¹⁶¹ Purwo Udiutomo., "*Islam Dan Filosofi Continuous Improvement*," 2016.

3. Analisis Solusi Penerapan TQM (Total Quality Management) Perspektif Nilai-Nilai Islam Pada Home Industri Kasur Desa Bogotanjung, Kecamatan Gabus, Kabupaten Pati.

Pada pembahasan yang ke tiga ini, peneliti akan memberikan analisa mengenai penerapan nilai-nilai Islam dapat menjadi solusi pada penerapan TQM yang dilakukan oleh Sutomo untuk perkembangan Home Industri Kasur miliknya.

a. Nilai Ketelitian atau Itqun

Setiap perusahaan baik yang sekala besar, menengah maupun kecil tentunya perlu teliti dalam setiap kinerja usahanya. Tak terkecuali yang dilakukan oleh Sutomo, yang mana dalam menjalankan usaha Home Industri Kasur ia juga melakukan manajemen mutu. Hal ini dapat dilihat dari adanya perencanaan-perencanaan yang ia lakukan, pembagian kerja atau organizing dan juga kontrol. Selain itu ia juga teliti terhadap pemilihan calon mitra kerja, dengan cara melakukan identifikasi kepadanya terlebih dahulu, Melakukan pemilihan SDM yang trampil dan juga memberikan arahan dan teliti terhadap kinerja karyawan.

Hal yang dilakukan oleh Sutomo pun senada dengan Hadis Rasulullah, yang mana juga mengajarkan agar setiap muslim yang bekerja melakukannya dengan tepat, sehingga akan memperoleh berkah. Dari Aisyah RA, Rasulullah SAW bersabda: “*Sesungguhnya Allah 'azza wa jalla menyukai jika salah seorang di antara kalian melakukan suatu amal secara itqan* (jelas, terarah, tuntas) (Hr. Thabrani)

Hadit`s di atas, dalam buku yang berjudul “Manajemen Syariah dalam Praktik” oleh penulis Didin Hafidhuddin dan hendri Tanjung menjelaskan, bahwa dalam pandangan Islam, setiap pekerjaan yang dilakukan oleh seorang muslim haruslah dilakukan dengan rapi, benar, tertib dan teratur. Hal ini menunjukkan bahwa Islam telah lebih dahulu dalam mendidik ummatnya untuk menerapkan nilai-nilai kebaikan dalam bekerja atau profesionalisme. Tak hanya itu, bahkan dalam buku itu juga dijelaskan, bahwa arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan cara untuk memperoleh suatu tujuan yang benar adalah amal yang dicintai Allah SWT.¹⁶²

¹⁶² DR. KH. Didin Hafidhiddin, M.SE., *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, 1.

Hadits di atas memberikan penjelasan bagi kita bahwa ternyata penerapan itqun dapat terealisasikan dengan cara danya manajemen mutu, dimana manajemen mutu itu merupakan kerangka berfikir yang tertuju pada pemaksimalan kinerja seseorang. Dengan kata lain, jika SDM yang dimiliki dalam sebuah perusahaan bekerja dengan baik, dan juga adanya peran pimpinan perusahaan yang tepat akan memberikan dampak yang baik pula terhadap kemajuan sebuah organisasi.

Dalam deskripsi yang sebelumnya juga telah dijelaskan, bahwa Sutomo juga teliti dalam melakukan seleksi terhadap calon mitra kerjanya. Hal itu dapat dilihat dari pemberian kasur kepada mitra kerja yang baru tidak lah banyak, hanya berkisar 350 an saja. Selain itu, ia juga mematok pelunasan hutang harus diselesaikan 3 bulan, jika dalam waktu yang di tentukan tidak selesai melunasi hutang, tanpa adanya kabar yang jelas, maka mitra kerjanya tersebut dipersilahkan untuk tidak lagi bnekerja sama denganya.¹⁶³

Melihat penjelasan di atas, maka peneliti menyimpulkan, bahwa apa yang dilakukan oleh Sutomo ini senanda dengan apa yang disampaikan oleh Muzayyanah Jabani dan Indah Fitriani dalam jurnal yang berjudul Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Karyawan Berbasis Nilai-Nilai Islam (Studi pada PT. Hadji Kalla Kota Palopo) dengan penulis, ia menjelaskan, bahwa pemilihan karyawan itu di dasarkan dari dua sudut pandang. Yang pertama yaitu dari sisi jasmani, yang kedua dari sisi rohani. Dari sisi jasmani dapat dilihat dari mampunya seseorang dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan. Tidak hanya mampu, namun juga profesionalisme, yang mana hal itu juga sebagai bentuk tingkatan seseorang, yang awalnya hanya mampu menjadi lebih mampu.

Kemudia dari sisi rohani yaitu sikap yang tercermin dari batin seorang karyawan berupa jujur dan juga amanah. Dasar yang jujur dan juga amanah akan membuat profesionalisme seorang karyawan maupun tim organisasi menjadi lebih tinggi derajatnya. Hal ini karena mereka tidak hanya mengandalkan kepintaran maupun skil, namun juga memiliki budi pekerti yang baik. Dengan terpenuhinya dua

¹⁶³ Sutomo, wawancara oleh peneliti pada 19 April 2022, wawancara 1 transkrip.

unsur itu, maka kemajuan organisasi pun akan mampu terlaksana.¹⁶⁴

Maksud dari penjelasan di atas dapat dipahami, bahwa terdapat dua aspek yang sudah jelas harus melekat pada diri seorang karyawan. Yang pertama yaitu aspek fisik, dimana hal ini dapat dimaknai sebagai kekuatan SDM yang mampu untuk melaksanakan tugas kerja secara baik dan benar. Kemudian yang kedua adalah aspek sepiritual, dimana seorang karyawan dituntut untuk dapat berlaku jujur dalam menjalankan seluruh aktifitas kerjanya. Aspek sepiritual ini merupakan hal yang tidak boleh dilupakan oleh setiap manusia, termasuk karyawan perusahaan. Dengan selalu berlaku jujur dalam setiap kerja, maka perusahaan pun akan terjaga keamanannya oleh para pekerja. Dengan kata lain apa yang telah diterapkan oleh Sutomo berupa ketelitian terhadap pemilihan SDM dan pengelolaan SDM pun akan berimplikasi baik pada usaha Home Industri Kasur miliknya. Hal ini dapat dilihat dari penjelasannya, bahwa berkat ketelitiannya itu, sekarang mitra kerja yang dimiliki pun bertambah dan tidak ada lagi penipuan dar mitra kerjanya

b. Kepuasan Konsumen

Adanya nilai kepuasan konsumen yang di terapkan oleh Sutomo bagi Home Industri Kasur miliknya merupakan bentuk penerapan Total Quality Management perspektif Islam. Selain itu, nilai kepuasan konsumen yang dibangun oleh Sutomo juga menjadi solusi atas adanya persaingan dengan kasur sepring bed, karena ia mengutamakan keinginan konsumen. Maka tak jarang banyak sekali produk yang di jual Sutomo selain kasur kapuk. Selain itu, bahan yang digunakan pun adalah bahan yang berkualitas, karena tidak ada campuran pada bahan pokok pembuatan kasur kapuk. Dan menurut keternganya pun berdampak positif terhadap penjualan dan persaingan sepring bed. Hal ini senanda dengan tujuan penerapan TQM, yaitu untuk meningkatkan kualitas dan mampu membuat kepuasan konsumen.

Melihat hal di atas, peneliti memberikan analisa, bahwa prinsip islami berupa kepuasan konsumen yang dilakukan oleh Sutomo bagi Home Industri Kasur senanda

¹⁶⁴ Muzayyanah Jabani dan Indah Fitriani, “Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Karyawan Berbasis Nilai-Nilai Islam, 94.

dengan Hadits yang disampaikan oleh Rasulullah. Rasulullah SAW bersabda yang artinya "*Allah SWT merahmati orang yang ramah dan toleran dalam berbisnis.*" (HR. Bukhari dan Tarmizi)

Hadit's di atas dalam buku yang berjudul "99 prinsip bisnis sukses ala rasulallah" oleh penulis Shohibul Ulum menjelaskan, bahwa sifat toleran merupakan salah satu kunci keberhasilan Rasulullah Saw dalam menjalankan bisnisnya. Sifat toleran tersebut dapat membuka kunci rizki dan akan membuat hidup para pebisnis menjadi tenang. Hal itu setiap perbedaan tidak lagi menjadi masalah yang besar bagi seorang pebisnis, maka hal itu akan membuat ketentraman pada hatinya. Bahkan sikap itu dapat membuat pergaulan menjadi mudah, mempermudah urusan jual beli, serta mempercepat kembalinya modal, dan juga mendorong kukuhnya jalinan kemitraan.¹⁶⁵

Berdasarkan hadit's di atas, peneliti memberikan kesimpulan bahwa dalam berdagang tentunya perlu adanya sikap yang ramah terhadap customer. Hal ini akan berdampak pada adanya simpati yang tumbuh di benak customer, sehingga hal itu akan membuatnya akan datang untuk membeli produk kita. Hal inilah yang dimaksud dalam hadit's di atas bahwasanya penjual yang ramah dan toleran akan di rahmati Allah SWT, yaitu melalui banyaknya customer yang tertarik dengan pelayanan kita dan akan melakukan pembelian produk, bahkan akan berlangganan.

Penjelasan di atas senada dengan apa yang disampaikan oleh Agus, dimana dalam menjual kasur kapuk akad yang dilakukan adalah kredit, dan inilah yang menjadi kelebihan Sutomo dalam menjual kasurnya melalui mitra kerjanya. Bahkan, karena kelonggaran itu, banyak sekali yang berlangganan dalam membeli produk milik Sutomo itu. Maka adanya persaingan dengan sepring bed dapat di atasi dengan tetap menjaga loyalitas konsumen.¹⁶⁶

Keterangan di atas pun sama seperti penjelasan dari Purwo Udiutomo dalam artikelnya yang berjudul "Islam Dan Filosofi Continuous Improvement. Ia menjelaskan bahwa perlu adanya usaha dari setiap orang untuk dapat lebih baik,

¹⁶⁵ A.R. Shohibul Ulum, *99 Prinsip Bisnis Sukses ala Rasulallah*, 219.

¹⁶⁶ Agus, wawancara oleh peneliti pada 26 April 2022, wawancara 6 transkrip.

termasuk juga dalam hal bisnis. Tanpa adanya usaha dan proses yang benar, Allah tidak akan merubah keadaan hamba-Nya, begitu pula sebaliknya. Upaya merawat dan meningkatkan nikmat perlu adanya perubahan diri ke arah yang lebih baik. Dan disinilah continuous improvement mulai menjalankan peranya, melalui diri sendiri maupun organisasi senantiasa melakukan perubahan untuk memelihara nikmat yang telah Allah limpahkan terhadap orang tersebut.¹⁶⁷

b. Nilai Tauhid

Nilai tauhid adalah nilai yang dipegang oleh Sutomo dalam menghadapi berbagai problem yang ada di Home Industri Kasur miliknya. Tak terkecuali dalam menghadapi problem berupa adanya kebijakan truk ODOL (Over Dimension and Over Load). Hal ini dapat dilihat dari tindakanya berupa tawakkal, yaitu adanya do`a dan ihtiar yang dilakukan untuk mengatasi problem tersebut. Sedangkan ihtiar yang dilakukan adalah dengan melakukan penjualan melalui media sosial, guna menutup menurunnnya pendapatan di tahun 2023 nanti.

Melihat keterangan di atas, peneliti memberikan analisa bahwa apa yang dilakukan oleh Sutomo sama halnya dengan usaha pemeliharaan nikmat. seperti penjelasan dari Purwo Udiutomo dalam artikelnya yang berjudul “Islam Dan Filosofi Continuous Improvement. Ia menjelaskan bahwa perlu adanya usaha untuk dapat lebih baik, termasuk juga dalam hal bisnis. Tanpa adanya usaha dan proses yang benar, Allah tidak akan merubah keadaan hamba-Nya, begitu pula sebaliknya. Upaya merawat dan meningkatkan nikmat perlu adanya perubahan diri ke arah yang lebih baik. Dan disinilah continuous improvement mulai menjalankan peranya, melalui diri sendiri maupun organisasi senantiasa melakukan perubahan untuk memelihara nikmat yang telah Allah limpahkan terhadap orang tersebut.¹⁶⁸

Pendapat di atas peneliti memahaminya sebagai bentuk motivasi bagi seseorang maupun organisasi dalam mempertahankan reputasinya dan juga meningkatkannya. Hal

¹⁶⁷ Purwo Udiutomo, “Islam Dan Filosofi Continuous Improvement.” 2016.

¹⁶⁸ Purwo Udiutomo, “Islam Dan Filosofi Continuous Improvement.” 2016.

itu tercermin dalam surat Ar-Ro`du ayat 11 yang menyebutkan bahwa sesungguhnya Allah akan merubah keadaan suatu kaum apa bila ia juga turut berusaha merubahnya. Oleh karena itulah perlu adanya usaha dan juga ihtiar yang wajib dilakukan jika seseorang ataupun organisasi ingin tetap dalam keadaan yang baik ataupun lebih baik. Sama dengan yang dilakukan oleh Sutomo, bahwa ia juga tawakkal dalam menghadapi problem berupa adanya ODOL tersebut, yaitu dengan berusaha aktif dalam memasarkan produknya melalui media dan juga adanya do`a yang ia lakukan.

Selain itu, apa yang dilakukan oleh Sutomo juga senanda dengan yang tertulis dalam jurnal yang berjudul "Total Quality Management Dalam Perspektif Islam" oleh penulis Raziki Waldan, Dalam jurnalnya itu ia menjelaskan, bahwa salah satu elemen pembentukan kualitas yang sesuai dengan perspektif Islam adalah tauhid. Ia menjelaskan, bahwa prinsip tauhid adalah sebagai prinsip kepercayaan pada pencipta, administrator, penguasa alam semesta, dan hanya kepadanya lah semua akan kembali. prinsip tauhid merupakan prinsip yang memiliki fungsi berupa landasan vital bagi semua hamba Allah dalam aktivitas organisasi. Semua aktivitas yang dilakukan tidak hanya untuk memberikan kepuasan bagi konsumen, melainkan lebih dari itu, yaitu untuk dapat memperoleh berkah dan ridho Allah.¹⁶⁹

Sama dengan yang dilakukan oleh Sutomo, bahwa aktivitas yang dilakukan untuk menghadapi adanya pemberlakuan ODOL ia senantiasa berdo`a, berharap agar kebijakan tersebut tidak samapi diberlakukan, karena hal itu dapat membahayakan kinerja usahanya itu. Meski demikian, ia juga tetap berihhtiar sebagai antisipasi jika kebijakan tersebut memang jadi diterapkan, yaitu berupa pemaksimalan penjualan melalui media maupun langsung. Dan hal itu pun menurut keterangan Sutomo dapat membantu sedikit peningkatan penjualan.

Melihat keterangan di atas, maka peneliti memberikan kesimpulan pada analisa kali ini, bahwa adanya prinsip kepuasan konsumen yang diterapkan oleh Sutomo senanda dengan prinsip TQM islami maupun modern. Adanya

¹⁶⁹ Raziki Waldan, "Icrhd: Total Quality Management Dalam Perspektif Islam," 266.

prinsip kepuasan konsumen itu juga berimplikasi positif pada penerapan TQM yang dijalankan oleh Sutomo dan membuat banyak customer yang tertarik dengan kualitas usahanya itu.

