



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**MANAJEMEN KUALITAS PRODUK
MADU SYARIF *BEE KHATMIL QUR'AN*
DI PANTI ASUHAN YAYASAN AL MADINA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos.)**

Oleh :

Mulhamul Khoir (NIM: B94216094)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA 2022**

LEMBAR PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mulhamul Khoir
NIM : B94216094
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun
2. Skripsi ini adalah murni hasil karya penulis secara mandiri, bukan hasil dari plagiasi karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya
3. Apabila di kemudian hari terbukti dan dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi

Surabaya, 30 Maret 2022

Yang menyatakan



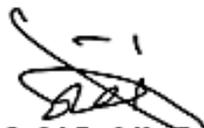
Mulhamul Khoir

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Mulhamul Khoir
NIM : B94216094
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Kualitas Produk Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* di Panti Asuhan Yayasan Al Madina Surabaya

Skripsi oleh Mulhamul Khoir ini disetujui dan siap untuk diuji.

Surabaya, 1 April 2022
Pembimbing



H. Mufti Labib, Lc, MCL

NIP. 196401021999031001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi oleh
Mulhamul Khoir
B94216094

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
Pada tanggal 20 Juni 2022

Tim Penguji

Penguji I

H. Mufti Labib, Lc., M.CI.
NIP. 196401021999031001

Penguji II

Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib., M.Lib., Ph.D.
NIP.196605141992032001

Penguji III

Dr. Achmad Murtafi Harts, Lc., M.Fil. I
NIP. 197003042007011056

Penguji IV

Ahmad Khalrul Hakim, S.Ag., M.Si
NIP.197512302003121001

Surabaya, 20 Juni 2022

Dekan,




Dr. H. Abdul Halim, M.Ag
NIP. 196307251991031003



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mulhamul Khoir
NIM : B94216094
Fakultas/Jurusan : Dakwah & Komunikasi/Manajemen Dakwah
E-mail address : khoir0009@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

MANAJEMEN KUALITAS PRODUK MADU SYARIF BEE KHATMIL QUR'AN DI
PANTI ASUHAN YAYASAN AL MADINA SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis

(Mulhamul Khoir)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Mulhamul Khoir. 2022. Manajemen Kualitas Produk Madu Syarif bee Khatmil Qur'an di Panti Asuhan Yayasan Al Madina Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab manajemen kualitas produk Madu Syarif *bee Khatmil Qur'an* di Panti Asuhan Yayasan Al Madina Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Mix Methode*. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Panti Asuhan Yayasan Al Madina Surabaya menerapkan manajemen kualitas produk pada Madu Syarif dengan melakukan perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, jaminan kualitas dan peningkatan kualitas.

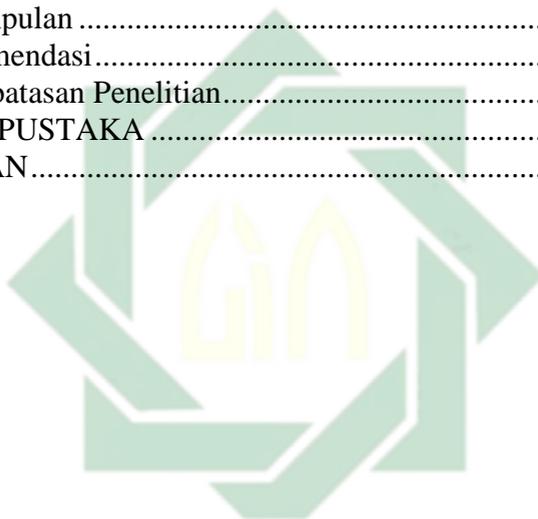
Penelitian ini menemukan adanya dua temuan penting : (1) pengujian madu ke laboratorium setiap kali panen. Hal ini dilakukan sebagai bentuk mempertahankan kualitas yang ada, (2) Madu Syarif dibacakan *do'a* kesembuhan dan *khatmil Qur'an* sebelum dipasarkan. Hal tersebut untuk menambah nilai *plus* dari madu agar bisa menumbuhkan nilai kemanfaatan pada konsumernya.

Kata kunci: manajemen kualitas produk/ manajemen mutu, Madu Syarif *bee khatmil Qur'an*

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Persetujuan Dosen Pembimbing Skripsi	ii
Pengesahan Uji Skripsi	iii
Motto Dan Persembahan	iv
Pernyataan Otentisitas Skripsi	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar.....	xi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Konsep	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II: KAJIAN TEORI	7
A. Kualitas Madu.....	7
B. Manajemen Kualitas Produk.....	11
C. Manajemen Kualitas Jasa.....	16
D. Khatmil Qur'an	19
E. Penelitian Terdahulu	21
BAB III: METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Jenis dan Sumber Data.....	29
D. Tahap-tahap Penelitian.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Validitas Data	34

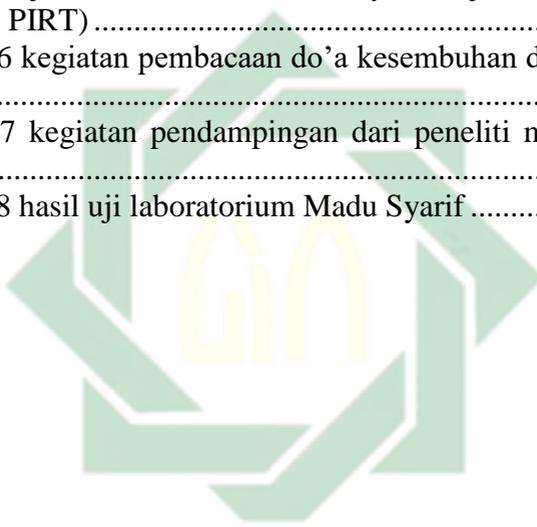
G. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV: HASIL PENELITIAN	39
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	39
B. Penyajian Data	42
C. Analisis Data.....	74
BAB V: PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Rekomendasi.....	90
C. Keterbatasan Penelitian.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	93



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 testimoni produk Madu Syarif	41
Gambar 4.2 label <i>No Expired</i> pada kemasan & wadah persediaan Madu Syarif.....	46
Gambar 4.3 testimoni Madu Syarif dari para konsumen	51
Gambar 4.4 variasi produk Madu Syarif.....	59
Gambar 4.5 jaminan kualitas Madu Syarif (uji laboratorium, halal MUI, PIRT)	69
Gambar 4.6 kegiatan pembacaan do'a kesembuhan dan <i>khatmil Qur'an</i>	73
Gambar 4.7 kegiatan pendampingan dari peneliti madu (ITS-UBAYA)	74
Gambar 4.8 hasil uji laboratorium Madu Syarif	76



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, sudah saatnya bangsa Indonesia memikirkan terobosan baru untuk meningkatkan perekonomian masyarakat. Hal tersebut bisa dilakukan dengan cara menanamkan jiwa kewirausahaan sejak dini, terutama dikalangan terdidik serta di berbagai lembaga sosial. Penanaman nilai-nilai kewirausahaan sejak dini diharapkan mampu menciptakan kreativitas dalam menghadapi persaingan dunia bisnis. Sehingga seseorang tidak hanya bergantung pada pencarian pekerjaan yang semakin hari semakin ketat, terutama dalam kondisi pandemi Covid-19 seperti saat ini, yang dampaknya sangat besar terhadap angka pengangguran.

Kreativitas dalam dunia bisnis berperan penting bagi seseorang yang akan memulai usahanya. Hal tersebut dilakukan agar usahanya bisa berkembang dan memiliki inovasi produk. Pengusaha yang dapat mengelola usahanya dengan tepat dan benar, maka produk maupun jasa yang ia jual akan mudah diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, banyak dari kalangan pelaku usaha mengelola usahanya dengan berbagai macam trik dan cara yang mereka miliki agar memiliki kualitas produk yang baik. “Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi: daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.”¹

Jutaan orang melakukan kegiatan bisnis, baik sebagai produsen, perantara maupun konsumen. Orang-orang yang bergerak dalam bidang usaha tersebut banyak yang

¹ Rosnaini Daga, Citra, *Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*, (Sulawesi Selatan, Global Research and Consulting Institute, 2017), hlm. 37.

menghasilkan keuntungan bahkan memperbesar pasarnya. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk menghasilkan produk yang baik. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong, “bahwa produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.”² Sedangkan menurut Charty dan Perreault, “produk merupakan hasil dari produksi yang akan dilempar kepada konsumen untuk didistribusikan dan dimanfaatkan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya.”³

Di era sekarang ini, banyak lembaga yang terjun dalam dunia bisnis, seperti yang ada di lembaga Kesejahteraan Sosial Anak. “Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) atau biasa disebut Panti Asuhan adalah sebuah institusi yang bergerak dalam program penyantunan, perlindungan, dan penyejahteraan. Program institusi tersebut khusus diberikan kepada para anak yatim piatu, fakir miskin, anak terlantar atau *homeless*. Dengan adanya Panti Asuhan, anak yatim piatu, dhuafa dan anak terlantar bisa memperoleh kesejahteraan. Panti Asuhan lebih dikenal sebagai tempat merawat, memelihara, membesarkan dan memberdayakan anak-anak tersebut diatas.”⁴

Dalam menjalankan program lembaga, panti asuhan membutuhkan sebuah dana. Dana digunakan lebih kompleks dari pada sekedar merawat anak-anak. Dana juga digunakan untuk operasional Panti Asuhan. Anak-anak juga harus mengenyam pendidikan. Panti Asuhan memerlukan banyak dana dalam berbagai kebutuhannya.

² Rosnaini Daga, Citra, *Ibid*. hlm. 33.

³ Rosnaini Daga, Citra, *Ibid*. hlm. 33.

⁴ Setiawan, Ebta, <https://kbbi.web.id/panti> , (asuhan), *KBBI Online*, 2012-2021 (versi 2.8) Database utama KBBI Daring edisi III, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (Pusat Bahasa)

Pada umumnya, panti Asuhan memperoleh dana dari donatur berupa sumbangan, hibah, infak, sedekah dan lain sebagainya. Selain itu, ada beberapa Panti Asuhan yang juga melakukan suatu usaha guna memenuhi sebagian roda ekonominya. Usaha yang dilakukan oleh lembaga sosial tersebut dapat bermacam-macam seperti: produksi, penjualan produk ataupun menjual jasa.

Yayasan Al Madina Surabaya merupakan panti asuhan yang terletak di Jl. Bratang Binangun IX No.25-27, Bratajaya, Kec. Gubeng Kota Surabaya. Yayasan Al Madina Surabaya berkecimpung dalam empat layanan utama, yaitu: pendidikan, sosial, keagamaan, dan kewirausahaan. Yayasan tersebut berdiri sejak tahun 2005 hingga saat ini. Inisiator sejarah pendirian Yayasan Al Madina Surabaya tidak lain adalah pemilik yayasan itu sendiri, yaitu bapak Dr. H. Syarif Thayib, S.Ag. M.Si.

Yayasan Al Madina Surabaya merupakan yayasan yang mandiri dengan program unggulnya "KidsPreneur". Program KidsPreneur merupakan program pelatihan serta praktikum kegiatan kewirausahaan sejak dini. Program tersebut menjadi keunggulan yayasan itu sendiri, sehingga banyak orang menamainya bukan dengan Yayasan Al Madina melainkan KidsPreneur Center. Hal tersebut merupakan faktor tingkat keunggulan dari kegiatan kemandirian santri. Di dalam kegiatan tersebut, santri dilatih mengelola produk, cara memasarkan hingga cara mengelola keuangan.

Salah satu usaha yang dijalankan santri Yayasan Al Madina Surabaya adalah bisnis Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an*. Usaha tersebut dirintis oleh pemilik yayasan kemudian dibantu dalam pengembangannya oleh pengecer (*reseler*), pengurus yayasan serta para santri. Karena kegigihan para *reseler*, pengurus serta santri dalam mengelola produk tersebut, sekarang produk Madu Syarif

Bee Khatmil Qur'an banyak dikenal oleh masyarakat. Selain itu, produk ini bukanlah sekedar madu biasa pada umumnya.

Di dalam produksinya, Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* mengutamakan kualitas serta keunggulan produk. Mulai dari pengambilan madu dari tempat panen hingga proses pengemasan tidak luput dari sebuah pengawasan ketat melalui uji laboratorium sehingga menghasilkan madu yang berkualitas. Setelah proses panen dan uji laboratorium selesai, Madu tersebut tidak langsung dipasarkan oleh tim marketing. Ia memasuki proses selanjutnya dengan cara dibacakan Al-Qur'an dan do'a oleh para santri *Haafidz*. Hal tersebut yang menjadikan Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* berbeda serta dikenal baik oleh masyarakat.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Kualitas Produk Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* di Panti Asuhan Yayasan Al Madina Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen kualitas produk Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* di Panti Asuhan Yayasan Al Madina Surabaya?
2. Bagaimana penilaian konsumen terhadap produk Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui manajemen kualitas produk Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* di Panti Asuhan Yayasan Al Madina Surabaya.
2. Untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap produk Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam keilmuan, terutama:

- a. Sebagai sumbangan pemikiran mengenai manajemen kualitas produk Madu Syarif *bee Khatmil Qur'an* di Panti Asuhan Yayasan Al Madina Surabaya.
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen kualitas produk Madu Syarif *bee Khatmil Qur'an* di Panti Asuhan Yayasan Al Madina Surabaya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi siapa saja yang membutuhkan, terutama:

- a. Sebagai masukan untuk perbaikan kualitas produk serta manajemen kualitas produk.
- b. Sebagai penambah wawasan dan pengalaman secara langsung tentang kualitas produk serta manajemen kualitas produk pada suatu organisasi maupun lembaga.

E. Definisi Konsep

Manajemen Kualitas adalah suatu cara untuk meningkatkan performansi secara terus menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia.⁵

⁵ Stevanus Greggry Ryan Pradipta, Analisis Pengaruh Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Kualitas Produk (Studi Pada Sentra Industri Kerajinan Kasongan Bantul), Yogyakarta, *Thesis*, (Yogyakarta, Fakultas Ekonomi, 2020).

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penulisan skripsi ini, maka penulis membuat sistematika pembahasan yang tersusun dalam lima bab, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep dan sistematika pembahasan

BAB II KAJIAN TEORITIK

Bab ini berisi penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka teori. Kerangka teori menjelaskan tentang kualitas madu, kualitas produk, manajemen kualitas produk dan *Khatmil Qur'an*

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validasi data dan teknik analisis data

BAB IV HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menjelaskan gambaran umum obyek penelitian, sajian data dan pembahasan hasil penelitian (analisis data). Gambaran umum obyek penelitian adalah menggambarkan tentang situasi dan kondisi dalam lapangan. Sajian data berisi tentang data-data yang bersangkutan dengan rumusan masalah penelitian yang diteliti. Sedangkan analisis adalah menganalisis dari data-data yang sudah terkumpul

BAB V PENUTUP

Penutup berisi kesimpulan, saran, rekomendasi dan keterbatasan penelitian. Kesimpulan merupakan jawaban rumusan masalah penelitian. Bagian akhir setelah penutup berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Kualitas Madu

Salah satu asupan kesehatan yang paling banyak dikonsumsi manusia yang berasal dari hewan setelah susu dan telur adalah madu lebah. Menurut Junus, madu adalah cairan manis yang diproduksi oleh lebah dari nektar atau dari sekresi cairan manis bagian tanaman dan juga diinsekta pengisap tanaman yang dikumpulkan, diubah dan dicampur dengan substansi spesifik dan disimpan di dalam sisiran madu.”⁶ Mengonsumsi madu dipercaya dapat meningkatkan imun bahkan dapat meminimalisir berbagai macam penyakit terutama pada saat pandemi Covid-19. Untuk mendapatkan manfaat yang optimal, seseorang perlu cermat dalam memilih madu yang berkualitas. Madu yang berkualitas dapat berupa madu yang sudah memiliki label SNI.

Madu di Indonesia sangat beragam karena dipengaruhi oleh perbedaan asal daerah, musim, jenis lebah, jenis tanaman sumber nektar, cara hidup lebah (*budidaya atau liar*), cara pemanenan serta cara penanganan pasca panen. Untuk menjamin kualitas madu, Badan Standardisasi Nasional (BSN) telah menetapkan Standar Nasional Indonesia (SNI) 8664:2018 Madu. Dalam SNI ini, madu dikembangkan menjadi tiga kategori yaitu madu hutan, madu budidaya dan madu lebah tanpa sengat (*trigona*). Direktur Pengembangan Standar Agro, Kimia, Kesehatan dan Halal BSN, Wahyu Purbowasito di Jakarta pada Jumat (30/7/2021) mengatakan “SNI 8664:2018 Madu adalah revisi yang merupakan penggabungan dari SNI 3545-2013 Madu dan SNI 7899-2013 Pengelolaan Madu.” Penggabungan 2 SNI ini

⁶ Mukhamad Khumaedi, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Madu: Studi Kasus UMK Bina Apiari Indonesia*, Jakarta, *Skripsi*, (Jakarta, Fakultas Sains dan Ilmu Teknologi, 2020).

agar cakupan SNI menyeluruh mulai dari pengelolaan pasca panen sampai dengan penentuan persyaratan kualitas dan diharapkan dapat mengakomodasi lebih luas keragaman mutu berbagai madu yang ada di Indonesia, serta dapat mengakomodasi lebih luas berbagai kepentingan semua pihak terkait.”⁷

“Definisi madu hutan dalam standar yang dimaksud adalah cairan alami yang umumnya mempunyai rasa manis yang dihasilkan oleh lebah liar *Apis dorsata* dan atau lebah liar *Apis spp.* dari sari bunga tanaman hutan (floral nektar) atau bagian lain dari tanaman hutan (ekstra floral). Adapun madu budidaya yaitu cairan alami yang umumnya mempunyai rasa manis yang dihasilkan oleh lebah budidaya *Apis mellifera* atau *Apis cerana* dari sari bunga tanaman (floral nektar) atau bagian lain dari tanaman (ekstra floral). Sementara, madu lebah tanpa sengat (*trigona*) yakni cairan alami yang umumnya mempunyai rasa manis yang dihasilkan oleh lebah tanpa sengat (*trigona*) baik liar maupun budidaya dari sari bunga tanaman (floral nektar) atau bagian lain dari tanaman (ekstra floral).”⁸

“Persyaratan mutu madu terdiri dari 2 jenis uji yaitu uji organoleptik dan uji laboratoris. Uji organoleptik melalui bau dan rasa khas madu. Sementara uji laboratoris diantaranya melalui kadar air, gula pereduksi (dihitung sebagai glukosa), keasaman, dan cemaran logam. Sebagai contoh, untuk kadar air, madu hutan dan madu budidaya maksimal 22% b/b, madu lebah tanpa sengat maksimal kadar airnya 27,5% b/b. Gula pereduksi (dihitung sebagai glukosa), untuk madu hutan dan madu budidaya minimal 65% b/b, madu lebah tanpa sengat minimal 55% b/b. Sementara cemaran logam persyaratan mutunya untuk ketiga kategori madu tersebut kadar timbal

⁷ Humas BSN, *SNI Untuk Jamin Kualitas Madu*, Berita Kegiatan BSN, diakses pada tanggal dari 31 Juli 2021 dari <https://bsn.go.id>.

⁸ *Ibid.*

(Pb) maksimal 0,1 mg/kg; cadmium (Cd) maksimal 0,2 mg/kg; serta merkuri (Hg) maksimal 0,03 mg/kg.”⁹

Selain itu, memperhatikan pengemasan dan penandaannya juga sangatlah penting bagi produk madu. “Terkait pengemasan, madu yang berkualitas dikemas dalam wadah standar makanan (*food grade*) yang tertutup rapat tidak dipengaruhi atau mempengaruhi isi, aman selama penyimpanan dan pengangkutan. Adapun, untuk penandaan, di bagian luar kemasan ditulis dengan bahan yang tidak mudah luntur dan jelas untuk dibaca, sekurang-kurangnya memuat informasi nama produk; kata-kata “100 % madu asli”; berat bersih; nama dan alamat yang memproduksi atau importir; serta tanggal, bulan dan tahun kadaluarsa.”¹⁰

Itulah alasan mengapa seseorang sebaiknya memproduksi madu ber-SNI. Jaminan kualitas hingga manfaat yang akan didapat konsumen akan menjadi optimal. Hal itu juga yang dapat mendukung kegiatan dari pemasaran. Konsumen akan merasa puas dan memiliki rasa ingin mengkonsumsi kembali setelah merasakan khasiatnya. Selain itu, madu akan mudah terjual bagi orang yang membutuhkan tanpa mempertimbangkan harganya. Karena seseorang akan lebih menyadari berapapun harga pengobatan yang terpenting ialah tubuh bisa menjadi sehat kembali.

Terdapat berbagai macam jenis produk madu yang memiliki kualitas yang tinggi. Salah satunya ialah produk Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an*. Madu ini bukanlah sekedar produk madu biasa pada umumnya. Di dalam produksinya, Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* mengutamakan kualitas serta keunggulan produk. Mulai dari pengambilan madu dari tempat panen hingga proses pengemasan tidak luput dari sebuah pengawasan ketat melalui uji laboratorium sehingga

⁹ Humas BSN, SNI Untuk Jamin Kualitas Madu, Berita Kegiatan BSN, diakses pada tanggal dari 31 Juli 2021 dari <https://bsn.go.id>.

¹⁰ *Ibid.*

menghasilkan madu yang berkualitas. Setelah proses panen dan uji laboratorium selesai, Madu tersebut tidak langsung dipasarkan oleh tim marketing. Ia memasuki proses selanjutnya, yakni dibacakan Al-Qur'an dan do'a oleh para santri *Hafidz*.

Jadi, produk madu tersebut memiliki keunggulan serta kualitas yang berbeda dari produk madu pada umumnya, karena mengandung bacaan Al-Qur'an 30 jus serta do'a oleh para *Hafidz*, hal tersebut membuat produk Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* diincar oleh para konsumen. Selain untuk penyembuhan penyakit, produk madu ini juga dipercaya dapat mempertahankan sistem kekebalan dalam tubuh.

“Adapun proses panen serta pengambilan Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* ini dilakukan sendiri oleh pemilik produk tersebut. Pemilik bisnis produk Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* mengambil madu tersebut langsung dari lokasi panen madu. Hal tersebut dilakukan untuk mempertahankan kualitas mulai dari panen madu hingga dalam tahap pengemasan. Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* berasal dari penambang madu tangan pertama lereng Saradan Madiun hingga hutan Jambi. Madu tersebut diolah dengan alami tanpa bahan campuran apapun. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui uji laboratorium yang sudah dilakukan oleh Madu Syarif. Madu Syarif telah memiliki sertifikat Uji Mutu Resmi. Di dalam pengujiannya, Madu Syarif memiliki kadar air hanya 18,33 %, atau di bawah SNI 22%. Artinya, Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* bersih dari kandungan gas maupun alkohol akibat fermentasi yang biasa terjadi pada madu dengan kadar air tinggi. Adapun kandungan Enzim Diatase yang dimiliki Madu Syarif adalah 9,75DN, tiga kali lipat lebih unggul dari madu murni lain per-SNI (3DN). Hal

tersebut menjadi bukti bahwa Madu Syarif telah “masak pohon” (kualifikasi sempurna).”¹¹

Selain kedisiplinan melalui uji laboratorium, Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* sebelum dipasarkan tidak luput dari kegiatan pembacaan Al Qur'an serta doa bersama. Hal tersebut yang membuat Madu Syarif memiliki khasiat yang semakin banyak. Selain berguna untuk penyembuhan fisik, madu tersebut juga dapat memberikan obat kepada penyakit tidak nampak (batin). Di dalam produk Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* mengalir energi positif berasal dari bacaan Al-Qur'an 30 Juz dari para Hafidz serta dzikir dan do'a kesembuhan dari para santri.

Karena keunggulan serta kualitas dari produk madu tersebut, maka produk Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* ini memiliki khasiat yang sangat banyak diantaranya menyembuhkan berbagai penyakit, meningkatkan kecerdasan dan ingatan, menormalkan luka fisik dan psikis, menambah kecantikan luar dan dalam, menguatkan imun balita serta lansia, menjaga kebugaran, stamina dan vitalitas. Manfaat tersebut telah dirasakan konsumen dari berbagai macam daerah dan status sosial. Sehingga, Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* memiliki penilaian (testimoni) yang baik dari para konsumen yang dapat meningkatkan nilai dari produk Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* itu sendiri.

B. Manajemen Kualitas Produk

“Manajemen adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan, perencanaan, dan pengawasan terhadap pekerjaan dalam suatu proyek”.¹²
“Secara istilah adalah suatu aktivitas menyangkut

¹¹ KidsPreneur Center Al Madina, diakses pada tahun 2021 www.madusyarif.id.

¹² Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Ekunisia: Yogyakarta, 2001, hlm.14.

kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan dan pengawasan terhadap pekerjaan-perkerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dan suatu proyek. Tujuannya adalah hasil-hasil yang ditargetkan bisa tercapai dengan cara yang efektif dan efisien.” Sedangkan kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.¹³

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan, bahwa manajemen kualitas produk merupakan suatu aktivitas mengelola produk agar dapat memenuhi fungsinya.

Setiap perusahaan membutuhkan sebuah manajemen terutama untuk memenajemen sebuah produk. Produk yang dimanajemen dengan baik akan menghasilkan kualitas serta performansi yang baik. Seperti yang dikemukakan oleh Juran dan Frank “manajemen kualitas adalah suatu cara untuk meningkatkan performansi secara terus menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Manajemen kualitas memuat semua fungsi-fungsi manajemen keseluruhan yaitu: perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, jaminan kualitas, dan peningkatan kualitas dalam ISO 8042.”¹⁴

1. Perencanaan Kualitas (*Quality Planning*)

¹³ Rosnaini Daga, Citra, *Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*, (Sulawesi Selatan, Global

Research and Consulting Institute, 2017), hlm. 33.

¹⁴ Stevanus Greggry Ryan Pradipta, *Analisis Pengaruh Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Kualitas Produk*, (Studi pada Sentra Industri Kerajinan Kasongan Bantul), Yogyakarta, *Thesis*, (Yogyakarta, Fakultas Ekonomi, 2020).

Perencanaan kualitas adalah penetapan dan pengembangan tujuan dan kebutuhan untuk kualitas serta penerapan sistem kualitas.

2. Pengendalian Kualitas (*Quality Control*)

Pengendalian kualitas adalah teknik-teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas.

3. Jaminan Kualitas (*Quality Assurance*)

Jaminan kualitas adalah semua tindakan terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk akan memuaskan kebutuhan untuk kualitas tertentu.

4. Peningkatan Kualitas (*Quality Improvement*)

Peningkatan kualitas adalah tindakan-tindakan yang diambil guna meningkatkan nilai produk untuk pelanggan melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi dari proses dan aktivitas melalui struktur organisasi.

Manajemen kualitas menjadi sangat penting bagi sebuah perusahaan. Karena dengan menciptakan produk yang berkualitas, perusahaan akan mendapatkan predikat yang bagus di mata konsumen. Bahkan tidak menutup kemungkinan produk akan cepat berekspektasi ke pasar global. Juran dan Frank mendefinisikan tentang manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik. Karakteristik yang dimaksud sebagai berikut:

1. Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen atas.
2. Sasaran kualitas dimasukkan dalam rencana bisnis.
3. Jangkauan sasaran diturunkan dari *Benchmarking*: fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi; di sana adalah sasaran untuk meningkatkan kualitas tahunan.
4. Sasaran disebarkan ke tempat yang mengambil tindakan.
5. Pelatihan dilaksanakan pada semua tingkat.

6. Pengukuran ditetapkan seluruhnya.
7. Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran.
8. Penghargaan diberikan kepada performasi terbaik.
9. Sistem imbalan (*Reward Sistem*) diperbaiki.¹⁵

“Zhang dalam Hartini mengungkapkan, bahwa terdapat dua variasi pendekatan dalam kualitas produk yaitu: pendekatan kualitas yang obyektif dan pendekatan kualitas yang subyektif.¹⁶ Pendekatan obyektif menekankan pada pandangan terhadap kualitas secara internal melalui pendekatan produksi dan penawaran. Sedangkan pendekatan subyektif menekankan pada kualitas eksternal yaitu kesesuaian produk yang dihasilkan dengan pandangan eksternal yaitu keinginan atau harapan konsumen.” Dimensi dari kualitas produk dibagi menjadi dua bagian:¹⁷

1. Level (*Performance quality*)

Level merupakan kemampuan suatu produk untuk menampilkan fungsi-fungsinya. Dalam hal ini, fungsi-fungsi produk tersebut sangat terlihat dan berbeda dibandingkan dengan produk para pesaing. *Performance quality* akan diukur melalui:

- a. Kenyamanan (*comfortable*)

Kemudahan produk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi penggunaannya.

- b. Ketahanan (*durability*)

¹⁵ Stevanus Greggry Ryan Pradipta, *Analisis Pengaruh Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Kualitas Produk*, (Studi pada Sentra Industri Kerajinan Kasongan Bantul), Yogyakarta, *Thesis*, (Yogyakarta, Fakultas Ekonomi, 2020)

¹⁶ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*, (Sulawesi Selatan, Global Research and Consulting Institute, 2017), hlm. 37.

¹⁷ *Ibid*, hlm. 38.

Umur produk/ seberapa lama produk tersebut bertahan sampai akhirnya ia harus diganti.

c. Model atau desain (*design*)

Produk mempunyai model dan nilai kesesuaian dengan selera konsumen.

d. Kualitas bahan (*material*).

Produk tersebut dari bahan berkualitas serta mendukung fungsi produk.

2. Consistency (*conformance quality*)

Konsisten yaitu berturut-turut atau stabil dalam memberikan kualitas yang diharapkan konsumen, artinya kualitas tersebut memiliki standar yang memang yang tercermin dalam produk. *Conformance quality* akan diukur melalui:

a. Bebas dari cacat dan kegagalan (*freedom for defects*)

Bebas dari kesalahan-kesalahan proses produksinya.

b. Konsisten (*consistency*)

Konsisten mempertahankan kinerja produk untuk diberikan kepada pelanggan, sesuai yang diharapkan.

Kualitas produk sangat berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pelaku usaha perlu mengetahui parameter kualitas produk yang ingin dihasilkan. Semakin tinggi kualitas produk yang diciptakan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. “Seperti yang telah dikemukakan oleh Kotler, ia mengatakan bahwa dengan adanya kualitas yang bagus dan terpercaya, maka produk akan senantiasa tertanam di benak konsumen karena konsumen bersedia membayar berapapun demi memiliki produk yang berkualitas.”¹⁸ Dalam teori lain, Peleg Cronin dan Preis

¹⁸ Monica Maria dan Mohamad Yusak Anshori, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, (Vol. 6, No. 1, 2013), diakses pada April 2013 dari <https://e-journal.unair.ac.id> .

mengemukakan bahwa atribut kualitas produk makanan dapat diukur dari:¹⁹

a. Tampilan Fisik

Produk dilihat dari warna, hiasan dan juga bentuknya. Warna yang menarik dan hiasan serta bentuk yang bagus mempunyai nilai jual yang tinggi. Contoh: perpaduan warna yang terang mempunyai nilai jual yang tinggi dibandingkan perpaduan warna gelap.

b. Kesesuaian dan Spesifikasi

Kualitas produk yang dijual harus sesuai dengan yang dijanjikan. Produk yang ditawarkan mampu memberikan ukuran serta diameter yang sesuai dengan yang dijanjikan.

c. Variasi yang Banyak

Variasi makanan dan minuman yang akan menarik untuk dilihat sehingga aspek ini menjadi alasan mengapa konsumen membeli produk tersebut.

C. Manajemen Kualitas Jasa

“Produk (barang) merupakan suatu obyek yang *tangible* yang diciptakan dan dijual atau digunakan setelah selang waktu tertentu. Sedangkan jasa adalah sesuatu yang *intangible* (seperti kenyamanan, hiburan, kecepatan, keamanan, kesehatan dan kesenangan) dan *perishable* (jasa tidak mungkin disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan). Dalam teori lain, Philip Kotler juga mengemukakan jasa adalah suatu perbuatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.”²⁰ Jadi, dapat disimpulkan bahwa jasa

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Ahmad Khusaini, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta*, Yogyakarta, *Skripsi*, (Yogyakarta, Fakultas Ilmu Keolahragaan, 2016).

merupakan bagian dari aktivitas ekonomi yang tidak menghasilkan produk dalam bentuk fisik dan umumnya dikonsumsi disaat konsumen membutuhkan tanpa bisa menjadikannya sebagai persediaan pada waktu tertentu.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan merupakan hal utama yang harus diperhatikan. Walaupun produk yang ditawarkan tidak berwujud seperti produk-produk lainnya, namun perusahaan jasa harus bisa memajemen kualitasnya sehingga tercipta sebuah jasa sesuai dengan kebutuhan konsumen. Setiap manusia tidak luput dari sebuah jasa. Walaupun jasa tersebut kecil bagi perusahaan, namun bagi konsumen yang membutuhkan jasa tersebut menjadi sangat berharga. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk dapat menanamkan jasa yang ditawarkan kepada para konsumen sehingga jasa yang dipasarkan dapat memiliki nilai. Contoh perusahaan jasa dapat berupa: yayasan, sekolah, rumah sakit, penjahit, *laundry*, tukang cukur rambut, perbankan, koperasi, layanan ojek dan *delivery*, layanan simpan pinjam, layanan belanja online serta masih banyak contoh lainnya.

“Kualitas jasa didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Menurut Tjiptono, kualitas jasa adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Jasfar, bahwa kualitas jasa adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakan.”²¹ Berdasarkan pengertian

²¹ Ahmad Safrizal Yafie, Suharyono, dan Yusri Abdillah, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi pada Pelanggan *Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio* Malang, Jurnal Administrasi Bisnis, (Vol. 35, No. 2, 2016), diakses pada tahun 2011 dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>.

tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa merupakan tanggapan dari sebuah produk yang ditawarkan apakah sudah memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan atau belum. “Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu: jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).”²²

Kualitas jasa merupakan sesuatu yang perlu diperhatikan dengan baik oleh perusahaan. Apabila kualitas jasa yang diberikan baik atau sesuai dengan harapan, maka ia akan cenderung mencobanya kembali. Tetapi apabila jasa yang dipersepsikan lebih rendah dari pada jasa yang diharapkan, maka konsumen akan kecewa dan akan memberhentikan hubungannya dengan perusahaan jasa yang bersangkutan. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus berhati-hati dalam memberikan jasa yang akan diberikan agar konsumen dapat bertahan dan tidak berpindah perusahaan.

“Dalam teorinya, Jasfar mengemukakan lima dimensi kualitas jasa, yaitu: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik). Penjelasan mengenai lima dimensi tersebut adalah.”²³

1. *Reliability* (Kehandalan)

“*Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan pelayanan secara tepat waktu (*ontime*) tanpa melakukan kesalahan sedikitpun.”

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

“*Responsiveness* (daya tanggap) yaitu sikap para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen

²² *Ibid*.<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>.

²³ Ahmad Safrizal Yafie, Suharyono, dan Yusri Abdillah, *Ibid*,

menunggu, terutama tanpa keterangan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif, kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan”

3. *Assurance* (Jaminan)

“*Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan, keramahan, kesopanan, pengetahuan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.”

4. *Empathy* (Empati)

“*Empathy* (empati) yaitu sikap personel maupun perusahaan untuk merasakan atau memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.”

5. *Tangible* (Produk-Produk Fisik)

“*Tangible* (produk-produk fisik) yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.”

D. Khatmil Qur'an

“Secara bahasa, Al-Qur'an berasal dari kata “قَرَأَ - يَفْرَأُ” yang berarti bacaan atau membaca.”²⁴ “Sedangkan menurut istilah adalah wahyu Allah yang diturunkan kepada Nabi Muhammad dengan perantara Malaikat Jibril serta menjadi mukjizat atas kenabiannya.”²⁵ Ia tertulis dalam bahasa Arab yang sampai kepada kita dengan jalan *mutawatir*. Dalam kegiatan membacanya (Al-Qur'an), seseorang akan memiliki nilai ibadah.

²⁴ Ahmad Warson Munawwir, *Al Munawwir Kamus Arab-Indonesia*, (Unit Pengadaan Buku Ilmiah Keagamaan Pondok Pesantren Al Munawwir Krapyak: Yogyakarta, 1984), hlm. 1184.

²⁵ Abdul Djalal, *Ulumul Qur'an*, (Dunia Ilmu: Surabaya, 2000), hlm. 4-6.

Khatmil Qur'an adalah kegiatan menamatkan Al-Qur'an. Kegiatan tersebut berisi membaca Al-Qur'an dari awal hingga akhir, baik dilakukan individu maupun kelompok. "An-Nawawi berpendapat, bahwa cara membaca Al-Qur'an yang utama ialah membacanya dengan urutan mushaf yang ada saat ini. Dimulai dari surat Al-Fatihah (surat pertama), kemudian surat Al-Baqarah (surat kedua), kemudian surat Ali-Imran (surat ketiga), dan seterusnya hingga surat terakhir yaitu surat An-Nas yang merupakan surat ke 114. Membaca Al-Qur'an dilakukan dengan rutin dan tekun, halaman demi halaman, surat demi surat, jus demi jus, hingga akhirnya *khatam* (tamat)."²⁶

Membaca Al-Qur'an merupakan kegiatan yang akan memperoleh pahala dari Allah. Para ulama jumbuh berpendapat, bahwa dzikir yang paling utama adalah membaca Al-Qur'an dibandingkan membaca tasbih, tahlil ataupun zikir-dzikir lainnya. Membaca Al-Qur'an merupakan ibadah yang baik, sehingga dianjurkan bagi umat muslim dan muslimin membacanya setiap hari dalam rangka mengingat/ dzikir kepada Allah. Bahkan dijelaskan di dalam sebuah hadis, bahwasanya orang yang mau belajar dan mengajarkan Al-Qur'an adalah sebaik-baik manusia.

خَيْرُكُمْ مَنْ تَعَلَّمَ الْقُرْآنَ وَعَلَّمَهُ

"Sebaik-baik manusia ialah yang belajar dan mengajarkan Al-Qur'an."

(HR. Bukhari).

Hadits tersebut menegaskan bahwasanya membaca Al-Qur'an dan mengajarkan ilmu Al-Qur'an adalah perbuatan yang sangat terpuji sehingga Allah mengangkat derajatnya menjadi manusia terbaik.

Seseorang yang membaca Al-Qur'an dengan kaidah yang benar, ia akan memperoleh pahala dan derajat yang

²⁶ Ahmad Warson Munawwir, *Ibid*, hal. 1184

tinggi serta terpuji. Sedangkan orang yang membaca Al-Qur'an dengan terbatas-bata ia akan memperoleh dua pahala, yaitu: pahala dalam membacanya serta pahala dalam kesulitan yang ia rasakan dalam belajar membaca Al-Qur'an. Oleh karena itu, penting bagi setiap muslim dan muslimin mempelajari ilmunya Al-Qur'an dengan sungguh-sungguh. Hal tersebut dikarenakan belajar membaca Al-Qur'an dibutuhkan pembelajaran yang konsisten atau terus menerus sampai lidahnya menjadi ringan dalam membaca Al-Qur'an.

Selain pahala, Al-Qur'an juga memiliki ketutamaan lain. Salah satunya adalah sebagai obat bagi manusia. Hal itu tercantum di Al-Qur'an Surat Al-Isra' ayat 82:

وَنُنَزِّلُ مِنَ الْقُرْآنِ مَا هُوَ شِفَاءٌ وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ وَلَا يَزِيدُ الظَّالِمِينَ إِلَّا خَسَارًا
“Dan kami turunkan Al-Qur'an sesuatu yang menjadi penawar (obat) dan Rahmat bagi orang-orang yang beriman dan Al-Qur'an itu tidaklah menambah kepada orang-orang yang dzalim selain kerugian.”

Ayat tersebut menerangkan bahwa Al-Qur'an mengandung daya penawar dan rahmat bagi kegelisahan manusia. Hal tersebut agar manusia bisa hidup bahagia, yakni memiliki jiwa yang sehat dari penyakit mental, terhindar dari kegelisahan dan kecenderungan kepada kebatilan. Begitu sebaliknya, Al-Qur'an dapat menjadi kerugian bagi yang dzalim kepadanya (Al-Qur'an).

E. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa karya yang mengungkapkan manajemen kualitas dalam produk madu, akan tetapi tidak ditemukan penelitian yang membahas tentang manajemen kualitas pada produk Madu Syarif di Yayasan Al Madina Surabaya. Maka, peneliti akan memaparkan hasil penelitian lain terkait manajemen kualitas produk:

Pertama, penelitian terdahulu yang relevan adalah “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga

Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta Perpektif Ekonomi Islam”.²⁷ Penelitian tersebut disusun oleh Alif Khanza Putri dari Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Penelitian Alif Khanza Putri dilakukan pada tahun 2017. Penelitian tersebut berfokus pada pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga dengan didukung data-data yang diperoleh, yakni pengumpulan data populasi serta sampel menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian Alif Khanza Putri adalah “kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar 2,015 dengan nilai sig. t sebesar 0,047 ($p < 0,05$), kualitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 0,002 dengan sig. t sebesar 0,049 ($p < 0,05$), dan harga dengan nilai t hitung sebesar 2,892 dengan nilai sig. t sebesar 0,005 ($p < 0,05$).”²⁸

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu salah satu variable yang dipakai sama-sama menggunakan kualitas produksi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada permasalahan serta metode penelitian yang dipakai. Penelitian yang telah dilakukan Alif Khanza Putri menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penulis menggunakan metode penelitian Mix Methode. Selain itu, perbedaan juga terletak pada obyek penelitian. Alif Khanza Putri menjadikan BPRS Bangun Drajat sebagai obyek penelitian, sedangkan obyek penelitian penulis adalah produk Madu Syarif di Yayasan Al Madina Surabaya.

²⁷ Alif Khanza Putri, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta Perpektif Ekonomi Islam*, Yogyakarta, Skripsi, (Yogyakarta, Fakultas Ilmu Agama Islam : 2017).

²⁸ *Ibid.*

Kedua, penelitian terdahulu yang relevan adalah “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Minat Beli Buku Novel, Studi Kasus pada Konsumen di Toko Buku Gramedia Yogyakarta”.²⁹ Penelitian tersebut disusun oleh Nathania Amelinda Wiyono dari Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Penelitian Nathania Amelinda Wiyono dilakukan pada tahun 2017. Penelitian tersebut berfokus pada Harga, Kualitas Produk, dan Promosi dengan didukung data-data yang diperoleh, yakni dengan teknik *purposive sampling* dan serta dengan metode kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Hasil dari penelitian Nathania Amelinda Wiyono adalah “1) harga, kualitas produk, dan promosi berpengaruh terhadap minat beli buku novel. Secara parsial; 2) harga berpengaruh terhadap minat beli buku novel, 3) kualitas produk berpengaruh terhadap minat beli buku novel, dan 4) promosi berpengaruh terhadap minat beli buku novel.”³⁰ Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu salah satu variable yang dipakai sama-sama menggunakan kualitas produk. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada permasalahan serta metode penelitian yang dipakai. Penelitian yang telah dilakukan Nathania Amelinda Wiyono menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Selain itu, perbedaan juga terletak pada obyek penelitian. Nathania Amelinda Wiyono menjadikan konsumen di toko buku Gramedia Yogyakarta sebagai obyek penelitian, sedangkan

²⁹ Nathania Amelinda Wiyono, *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Minat Beli Buku Novel, Studi Kasus pada Konsumen di Toko Buku Gramedia Yogyakarta*, Yogyakarta, Skripsi, (Yogyakarta, Fakultas Ekonomi: 2017).

³⁰ *Ibid.*

obyek penelitian penulis adalah produk Madu Syarif di Yayasan Al Madina Surabaya.

Ketiga, penelitian terdahulu yang relevan adalah “Pesan Dakwah Dalam Iklan : Analisis Semiotika Versi Ustadz Arifin Ilham.”³¹ Penelitian tersebut disusun oleh Aan Mohamad Burhanudin dan Hikmah Tussa’diah dari Program Studi Komunikasi dan Pensiyan Islam, Fakultas Ushuluddin Adab, dan Dakwah, IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Penelitian Aan Mohamad Burhanudin dan Hikmah Tussa’diah dilakukan pada tahun 2018. Penelitian tersebut berfokus pada pesan dakwah melalui iklan dengan didukung data-data yang diperoleh, yakni observasi serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Hasil dari penelitian Aan Mohamad Burhanudin dan Hikmah Tussa’diah adalah “Terdapat pesan dakwah pada visualisasi dari setiap *Scene* iklan. Pesan tersebut dikemas dengan baik melalui visualisasi iklan Madu Azzikra, yaitu: Allah Maha Kuasa, manusia tidak berhak menyombongkan diri, selalu memberikan manfaat kepada sesama makhluk dan selalu taat pada perintah Allah, berdzikir dan selalu ingat Allah, meminum madu saat sakit dan berpakaianlah layaknya seorang muslim (menutup aurat), mencontoh baik dari sikap binatang lebah, mengkonsumsi makanan yang halal dan baik, senantiasa tersenyum dalam menhadapi masalah hidup, dan senantiasa bersedekah kepada yang membutuhkan.”³²

³¹ Aan Mohamad Burhanudin dan Hikmah Tussa’diah, *Terdapat pesan dakwah pada visualisasi dari setiap Scene iklan: Analisis Semiotika Versi Ustadz Arifin Ilham*, Jurnal Dakwah dan Komunikasi, (Vol. 9, No. 2, 2018), diakses pada November 2018 dari <https://syekhnurjati.ac.id> .

³² Aan Mohamad Burhanudin dan Hikmah Tussa’diah, *Terdapat pesan dakwah pada visualisasi dari setiap Scene iklan: Analisis Semiotika Versi Ustadz Arifin Ilham*, Jurnal Dakwah dan Komunikasi, (Vol. 9, No. 2, 2018), diakses pada November 2018 dari <https://syekhnurjati.ac.id> .

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu obyek penelitian serta metode penelitian yang di pakai sama-sama menggunakan produk madu serta menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada fokus penelitian. Penelitian yang telah dilakukan Aan Mohamad Burhanudin dan Hikmah Tussa'diah menggunakan fokus penelitian pesan dakwah dalam iklan madu, sedangkan penulis fokus terhadap kualitas produk madu.

Keempat, penelitian terdahulu yang relevan adalah “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Madu: Studi Kasus UMK Bina Apiari Indonesia, Jakarta.”³³ Penelitian tersebut disusun oleh Mukhamad Khumaedi dari Program Studi Agribisnis, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian Mukhamad Khumaedi dilakukan pada tahun 2020. Penelitian tersebut berfokus pada kepuasan konsumen madu dengan didukung data-data yang diperoleh, yakni wawancara serta *convenience sampling*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Hasil dari penelitian Mukhamad Khumaedi adalah “Konsumen Madu Bina Apiari sebagian besar berjenis kelamin perempuan, berada pada usia 35-44 tahun yang tergolong jenis usia orang dewasa, berstatus menikah, beragama Islam, berdomisili Jakarta, berpendidikan terakhir S1, bekerja sebagai pegawai swasta, dan memiliki pendapatan rata-rata lebih dari atau sama dengan Rp. 5.000.000,00. Konsumen menyatakan butuh terhadap madu dan motivasi mengkonsumsi madu adalah karena memperoleh manfaat kesehatan. Konsumen mencari

³³ Mukhamad Khumaedi, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Madu: Studi Kasus UMK Bina Apiari Indonesia, Jakarta*, Skripsi, (Jakarta, Fakultas Sains dan Ilmu Teknologi, 2020).

informasi secara khusus terkait madu melalui internet.”³⁴ Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu obyek penelitiannya sama-sama menggunakan produk madu. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada fokus penelitian serta metode penelitian yang digunakan. Penelitian yang telah dilakukan Mukhamad Khumaedi berfokus pada kepuasan konsumen serta menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan penulis fokus terhadap kualitas produk madu serta menggunakan metode penelitian kualitatif.



³⁴ Mukhamad Khumaedi, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Madu: Studi Kasus UMK Bina Apiari Indonesia*, Jakarta, Skripsi, (Jakarta, Fakultas Sains dan Ilmu Teknologi, 2020).

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam bentuk teori desain. Pendekatan tersebut digunakan untuk memberi gambaran yang mendalam dan komprehensif tentang Manajemen Kualitas Produk Madu Syarif *Bee Khatmil Qur'an* di Panti Asuhan Yayasan Al Madina Surabaya. Menurut Hardiansyah, “metode penelitian kualitatif adalah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang akan diteliti”.³⁵ Dalam referensi lain mengatakan bahwa, “pendekatan kualitatif yang digunakan adalah memahami fenomena tentang apa yang dialami subyek peneliti, seperti: perilaku, motivasi, dan tindakan”.³⁶

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti bisa menggambarkan keadaan yang terjadi. Suatu masalah bisa berkembang setelah peneliti terjun ke lapangan dan ikut berpartisipasi dalam kegiatan tersebut dengan jangka waktu tertentu. Sedangkan penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor, yaitu “sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilakunya yang diamati”.³⁷ “Pendekatan yang menggunakan deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang,

³⁵ Herdiansyah, Haris, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Salemba Humanika, 2010), hlm.9.

³⁶ Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosydakarya, 2008), hlm.6.

³⁷ *Ibid*, hlm. 4.

berdasarkan fakta-fakta yang sudah terlihat”.³⁸ Dalam penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan secara mendalam hasil-hasil data yang didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Menurut Bogdan dan Taylor, “metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif”. “Data tersebut berupa kata-kata tertulis atau berupa data lisan dari perilaku orang-orang yang diamati”.³⁹ Oleh karena itu, bagian ini memberikan informasi khusus tentang apa dan bagaimana pendekatan dan jenis penelitian, obyek penelitian, jenis dan sumber data, prosedur, data, dan sumber data. Dengan metode tersebut, peneliti berharap dapat menyajikan hubungan antara peneliti dan yang akan diteliti agar keduanya saling mengerti

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dijadikan obyek atau sasaran dalam penelitian ini adalah Yayasan Al Madina Surabaya. Yayasan Al Madina Surabaya merupakan panti asuhan yang terletak di Jl. Bratang Binangun IX No.25-27, Bratajaya, Kec. Gubeng Kota Surabaya. Yayasan Al Madina Surabaya berkecimpung dalam empat layanan utama, yaitu: pendidikan, sosial, keagamaan, dan kewirausahaan. Yayasan tersebut berdiri sejak tahun 2005 hingga saat ini. Inisiator sejarah pendirian Yayasan Al Madina Surabaya tidak lain adalah pemilik yayasan itu sendiri, yaitu bapak Dr. H. Syarif Thayib, S.Ag. M.Si.

³⁸ Nawawi, Hadari, *Penelitian Terapan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1996), hlm.73.

³⁹ Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: UIN-Maliki Press, 2010), hlm.175.

C. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan kepentingan data dalam mendukung keberhasilan peneliti, data ini didapatkan dari sumber yang berprofesi sebagai pengurus di panti asuhan Yayasan Al Madina Surabaya. Jika menurut Lofland, “data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan suatu tindakan, maka selebihnya adalah data tambahan”. Oleh sebab itu, peneliti akan mengumpulkan dua jenis data untuk penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Kata-kata atau tindakan seseorang yang diamati oleh peneliti merupakan sumber data utama/ primer. Sumber data utama dicatat melalui catatan tulisan atau melalui perekaman suara dan foto. “Pencatatan data utama melalui wawancara dan pengamatan merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya”.⁴⁰ Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data primer dari hasil wawancara terhadap pihak yang bersangkutan. Informan utama dalam penelitian ini adalah pendiri Yayasan Al Madina Surabaya sekaligus perintis bisnis Madu Syarif. Selain itu, obyek yang dijadikan sumber informasi yaitu, pengurus yayasan, santri, *resseler* Madu Syarif dan konsumen Madu Syarif.

2. Data Sekunder

Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari data sekunder atau data tertulis dapat berupa: buku, majalah ilmiah, arsip dokumen pribadi, dokumen resmi, foto mupun data statistik. Data sekunder merupakan data tambahan atau data yang digunakan untuk melengkapi data primer. Data sekunder memiliki wujud seperti data dokumentasi atau data laporan yang tersedia.

⁴⁰ Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosydakarya, 2008), hlm.163.

Data sekunder dalam penelitian ini juga berasal dari masyarakat umum di sekitar Yayasan Al Madina Surabaya.

D. Tahap-tahap Penelitian

Tahap penelitian adalah gambaran perencanaan keseluruhan penelitian, pengumpulan data, sampai pada laporan data. Menurut Moleong, “tahap-tahap pelaksanaan penelitian terdapat tiga tahapan, yaitu tahap sebelum ke lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data”.⁴¹ Dalam penelitian ini, tahap yang ditempuh adalah sebagai berikut.

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan merupakan tahapan yang perlu persiapan peneliti sebelum berada di lapangan, tahapan tersebut berupa:

a. Menyusun Rancangan Penelitian.

Pada tahap ini, peneliti menentukan dahulu pokok pembahasan yang akan diteliti. Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti melihat situasi dan kondisi di lapangan. Setelah menemukan pokok pembahasan, peneliti membuat matrik usulan judul yang akan disetujui dosen pembimbing sehingga menjadi proposal yang siap untuk diujikan.

b. Memilih Lapangan Penelitian

Dalam memilih tempat penelitian, peneliti mencari informasi tentang obyek yang akan diteliti terlebih dahulu. Setelah memperoleh informasi, peneliti merasa tertarik untuk menjadikannya obyek dalam penelitian yang sesuai dengan jurusan dan konsentrasi. Jadi, peneliti mengambil obyek penelitian Madu Syarif di

⁴¹ Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hlm.127.

Yayasan Al Madina Surabaya yang memiliki keunggulan tersendiri.

c. Mengunjungi dan Menilai Lapangan

Pada tahap ini, peneliti sudah memasuki lapangan, akan tetapi tidak seluruhnya dalam penelitian. Peneliti mengunjungi lokasi hanya untuk melihat kondisi lingkungan sosial dan menambah keakraban dengan subyek peneliti. Dengan demikian, peneliti sudah memiliki gambaran umum mengenai geografi, sejarah, adat, dan kebiasaan.

d. Memilih dan Mencari Sumber Informan

Dalam tahap ini, peneliti mencari orang yang paling banyak mengetahui tentang bisnis Madu Syarif di Yayasan Al Madina Surabaya.

e. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Pada tahap ini, peneliti tidak hanya menyiapkan fisik, akan tetapi juga harus menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan. Yang dibutuhkan oleh peneliti yaitu: alat tulis (buku, pensil, pena, dan pedoman wawancara), dan juga alat perekam (*handphone, tape recorder*) untuk pengumpulan data.

f. Menjaga Etika Penelitian

Menjaga etika penelitian bertujuan agar penelitian berjalan dengan lancar. Sebagai peneliti, peneliti menjaga komunikasi dengan baik, serta sikap dan tingkah laku yang jujur. Dengan melakukan hal tersebut, maka akan menciptakan hubungan yang baik antara peneliti dan subyek yang diteliti.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap pekerjaan lapangan merupakan tahap yang harus dikerjakan dalam proses penelitian. Selama di lapangan, peneliti harus menyiapkan bahan-bahan perlengkapan dan alat pekaman.

a. Memahami Latar Penelitian dan Tahap Persiapan

Pada tahap ini, ketika memasuki lapangan peneliti melakukan observasi secara latar terbuka dan latar tertutup. Peneliti harus memperhatikan penampilan fisik ketika akan melaksanakan wawancara dan observasi. Selain menjaga penampilan, peneliti juga harus mempersiapkan diri secara psikis dan mental ketika berhadapan dengan narasumber.

b. Memasuki Lapangan

Ketika peneliti memasuki lapangan, peneliti harus menjaga hubungan baik dan keakraban dengan subyek peneliti. Hubungan yang baik antara peneliti dan subyek yang diteliti memiliki tujuan agar tidak ada dinding pemisah antara keduanya. Dengan demikian, subyek peneliti bersedia memberikan informasi dengan sendirinya tanpa perlu kita memberikan pertanyaan. Selanjutnya, informasi yang telah didapat tersebut ditelaah terlebih dahulu agar memperoleh informasi yang valid.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah semua hasil observasi pengukuran yang telah dicatat untuk suatu keperluan tertentu.⁴² Pada tahap penelitian ini, memiliki tujuan agar memperoleh data yang valid dan bisa dipertanggungjawabkan, maka teknik pengumpulan data dapat diperoleh melalui.

1. Wawancara

Wawancara merupakan alat untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan. Jika peneliti tidak melakukan wawancara, maka peneliti akan kehilangan informasi. Peneliti hanya bisa memperoleh informasi dengan cara bertanya secara langsung.

⁴² Soeratto, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: UPP. AMP YPKN, 1995), hlm. 75.

Adapun wawancara yang akan dilakukan adalah wawancara yang tidak berstruktur, karena pertanyaan berlangsung secara luwes dan arah pertanyaan lebih terbuka. Akan tetapi, peneliti tetap fokus pada inti-inti pertanyaan yang harus digali jawabannya, sehingga memperoleh informasi yang banyak dan pembicaraan tidak kaku.

Adapun dalam pengumpulan data, peneliti akan melakukan wawancara kepada lima orang, diantaranya adalah pimpinan, dua pengurus panti asuhan Yayasan Al Madina Surabaya dan dua *resseler* bisnis Madu Syarif. Peneliti akan melakukan wawancara bersama secara langsung dengan pengurus Yayasan Al Madina Surabaya. Hal tersebut dilakukan oleh peneliti dengan tujuan agar memperoleh data secara luas dan menyeluruh dengan kondisi saat ini.

2. Observasi Langsung

Observasi secara langsung adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis. Observasi harus dilakukan secara teliti agar memperoleh hasil yang diandalkan. “Seorang peneliti juga harus mempunyai dan memahami latar belakang atau pengetahuan yang lebih luas tentang obyek penelitian dengan mempunyai dasar teori dan sikap objektif”.⁴³

Alasan peneliti menggunakan teknik observasi adalah karena metode tersebut dapat memperoleh catatan secara cermat. Peneliti melakukan observasi di Yayasan Al Madina Surabaya dengan cara menjadi pengurus serta mengikuti kegiatan bisnis Madu Syarif di Yayasan Al Madina Surabaya. Observasi secara langsung yang akan dilakukan oleh peneliti bisa direalisasikan dengan cara

⁴³ Singarimbun, Masri dan Efendi Sofwan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3S, 1989), hlm.35.

mencatat berupa informasi yang berhubungan dengan bisnis Madu Syarif di Yayasan Al Madina Surabaya.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian bukti-bukti atau fakta-fakta yang konkrit. “Metode dokumentasi ini merupakan metode pengumpulan data yang berasal dari sumber-sumber bukan manusia”.⁴⁴ Alasan peneliti menggunakan metode dokumentasi adalah karena metode tersebut berguna untuk memberikan latar belakang penelitian yang lebih luas mengenai pokok penelitian.

Untuk membuktikan kebenaran dari teknik wawancara dan observasi, peneliti akan melakukan teknik selanjutnya yaitu teknik dokumentasi. Peneliti mengumpulkan dokumentasi dengan media elektronik seperti memotret dan merekam kegiatan bisnis Madu Syarif di Yayasan Al Madina Surabaya. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan dokumentasi melalui website resmi Yayasan Al Madina Surabaya dan website resmi bisnis Madu Syarif. Peneliti menggunakan metode dokumentasi bertujuan agar memperoleh keterangan tentang segala hal yang berhubungan dengan sampel penelitian, baik itu mengenai gambaran umum kegiatan Yayasan Al Madina Surabaya, maupun kegiatan bisnis Madu Syarif.

F. Teknik Validasi Data

Validasi data adalah konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan dan kehandalan. Derajat kepercayaan suatu penilaian ditentukan oleh standar apa yang akan digunakan. “Adapun macam-macam teknik validasi data

⁴⁴ Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosydakarya, 2008), hlm. 324.

yang digunakan untuk memeriksa kesalahan data, antara lain”.⁴⁵

1. Derajat Kepercayaan (*credibility*)

“Penerapan derajat kepercayaan adalah menggantikan konsep validitas internal dan non kualitatif. Fungsi derajat kepercayaan, yaitu: penemunya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan. Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu triangulasi data dan kecukupan referensial.”

2. Keteralihan (*transferability*)

“Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada pengamatan antara seorang pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut, seorang peneliti perlu mencari dan mengumpulkan data dari kejadian dalam konteks yang sama.”

3. Kebergantungan (*dependability*)

“Ketergantungan adalah substitusi reabilitas dalam penelitian non kualitatif. Dalam penelitian non kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Peneliti sering tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, akan tetapi peneliti bisa memberi dan memiliki data.”

“Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya. Proses penelitiannya tidak dilakukan, akan tetapi datanya ada. Oleh karena itu, peneliti tersebut dikatakan tidak *dependable*. Untuk mengetahui dan memastikan apakah hasil penelitian ini benar atau salah, maka peneliti harus sering mendiskusikannya dengan pembimbing penelitian.”

4. Kepastian (*confirmability*)

⁴⁵ Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 324.

“Dalam penelitian kualitatif, uji kepastian hampir sama dengan uji kebergantungan. Sehingga, pengujinya dapat dilaksanakan secara bersamaan. Menguji kepastian berarti menguji hasil penelitian. Setelah diuji, hal tersebut dikaitkan dengan proses yang dilakukan dalam penelitian. Jangan sampai proses tidak ada, akan tetapi hasilnya ada, sehingga dengan disepakati hasil penelitian tidak lagi subjektif tetapi sudah objektif.”

5. Meningkatkan ketekunan

Di dalam teknik ketekunan ini, peneliti perlu melakukan penelitian secara cermat dan berkesinambungan. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan kesalahan data dan urutan peristiwa yang direkam. Peneliti dapat melakukan pengecekan ulang, agar data yang diperoleh peneliti tidak mengalami kesalahan.

Validitas adalah kebenaran data yang dilaporkan peneliti dari objek penelitian. Data yang valid merupakan data yang sebenarnya dari objek penelitian yang didapatkan oleh peneliti. Apabila dalam objek penelitian ada data A, maka peneliti harus melaporkan data A tersebut. Jika peneliti melaporkan data yang tidak sesuai, maka data tersebut tidak valid.⁴⁶

Agar data dinyatakan benar, maka validitas data perlu dilakukan penelitian yang panjang, triangulasi, dan ketekunan pengamatan. Penelitian yang panjang digunakan untuk mendapatkan data yang banyak di lapangan.

Triangulasi adalah menanyakan kebenaran data yang diperoleh peneliti. Kegiatan ini untuk melakukan laporan penelitian terdahulu kepada narasumber yang akan diteliti. Tujuan melakukan ini agar laporan mendapatkan koreksi.

⁴⁶ Sugiono, “*Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*”, (Bandung: Alfabeta, 2013), Hal 361

Peneliti melakukan pengamatan untuk memperkuat kebenaran data yang diperoleh. pengamatan ini digunakan ketika melakukan penelitian sampai membuat laporan penelitian. Peneliti membutuhkan masukan dari para pakar yang diharapkan bisa menambahkan kualitas data.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Creswell dalam mengelola dan menganalisa data-data yang telah diproses, dapat menggunakan metode sebagai berikut.⁴⁷

1. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis
“Langkah tersebut melibatkan wawancara, mengetik data lapangan, dan menyusun data tersebut berdasarkan sumber.”⁴⁸
2. Membaca keseluruhan data
“Langkah pertama adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Pada tahap ini, peneliti kualitatif terkadang menulis catatan-catatan khusus atau gagasan umum tentang data yang diperoleh.”⁴⁹
3. Meng-*coding* data
“*Coding* merupakan proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya.”⁵⁰
4. Mendeskripsikan *setting*
“Terapkan *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori, dan tema yang akan dianalisis, deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian yang detail mengenai

⁴⁷ John W. Creswell, *Research Design*, edisi ketiga ter. Achmad Fawaid, Pustaka Pelajar: Yogyakarta, 2013, hlm. 276.

⁴⁸ *Ibid*, hlm. 276.

⁴⁹ John W. Creswell, *Research Design*, edisi ketiga ter. Achmad Fawaid, Pustaka Pelajar: Yogyakarta, 2013, hlm. 276.

⁵⁰ *Ibid*, hlm. 276.

orang-orang, lokasi, atau peristiwa dalam setting tersebut.”⁵¹

5. Menarasikan hasil penelitian

Dalam mendeskripsikan hasil penelitian, peneliti menggunakan pendekatan naratif. Pendekatan ini meliputi tema-tema, kronologi peristiwa, dan perspektif khusus.⁵²

6. Menginterpretasikan

Menginterpretasikan atau memaknai data merupakan proses membandingkan antara hasil penelitian dengan teori atau literatur yang akan menghasilkan teori baru atau menyangkal teori yang sudah ada.⁵³



⁵¹ *Ibid*, hlm. 282.

⁵² *Ibid*, hlm. 283.

⁵³ *Ibid*, hlm. 283-284.

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Madu Syarif merupakan produk yang dimiliki oleh Yayasan Al Madina Surabaya. Produk tersebut bagian dari salah satu aktivitas pelatihan kewirausahaan bagi santri-santri yatim yang ada di Yayasan Al Madina. Usaha tersebut dirintis oleh pemilik yayasan kemudian dibantu dalam pengembangannya oleh pengecer atau *resseler*, pengurus yayasan serta para santri. Karena kegigihan para *resseler*, pengurus serta santri dalam mengelola produk tersebut, sekarang Madu Syarif banyak dikenal oleh masyarakat.

Madu Syarif bukanlah sekedar madu biasa pada umumnya. Di dalam produksinya, Madu Syarif mengutamakan kualitas serta keunggulan produk. Mulai dari pengambilan madu dari tempat panen hingga proses pengemasan tidak luput dari sebuah pengawasan ketat melalui uji laboratorium sehingga menghasilkan madu yang berkualitas. Setelah proses panen dan uji laboratorium selesai, Madu Syarif tidak langsung dipasarkan oleh tim marketing. Ia memasuki proses selanjutnya dengan cara dibacakan Al Qur'an dan do'a oleh para santri *Hafidz*. Jadi, madu tersebut memiliki keunggulan serta kualitas yang berbeda dari produk pada umumnya. Karena mengandung bacaan Al Qur'an 30 jus serta doa-doa dari anak yatim, hal tersebut membuat madu diincar oleh para penggunanya. Selain untuk penyembuhan penyakit, madu tersebut juga dipercaya dapat mempertahankan sistem kekebalan dalam tubuh.

“Adapun proses panen serta pengambilan Madu Syarif ialah dilakukan sendiri oleh pemilik produk tersebut. *Owner*/pemiliki bisnis Madu Syarif mengambil madu tersebut langsung dari lokasi panen madu. Hal tersebut dilakukan

untuk mempertahankan kualitas mulai dari panen madu hingga dalam tahap pengemasan. Madu Syarif berasal dari penambang madu tangan pertama lereng Saradan Madiun hingga hutan Jambi. Madu tersebut diolah dengan alami tanpa bahan campuran apapun. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui uji laboratorium yang sudah dilakukan oleh Madu Syarif. Madu Syarif telah memiliki sertifikat Uji Mutu Resmi. Di dalam pengujiannya, Madu Syarif memiliki kadar air hanya 18,33 %, atau di bawah SNI 22%. Artinya, Madu Syarif bersih dari kandungan gas maupun alkohol akibat fermentasi yang biasa terjadi pada madu dengan kadar air tinggi. Adapun kandungan Enzim Diatase yang dimiliki Madu Syarif adalah 9,75DN, tiga kali lipat lebih unggul dari madu murni lain per-SNI (3DN). Hal tersebut menjadi bukti bahwa Madu Syarif telah “masak pohon” (kualifikasi sempurna).”⁵⁴

Selain kedisiplinan melalui uji laboratorium, Madu Syarif sebelum dipasarkan tidak luput dari kegiatan pembacaan Al Qur’an serta doa bersama. Hal tersebut yang membuat Madu Syarif memiliki khasiat yang semakin banyak. Selain berguna untuk penyembuhan fisik, madu tersebut juga dapat memberikan obat kepada penyakit tidak nampak/ batin. Di dalam produk Madu Syarif mengalir energi positif berasal dari bacaan Al Qur’an 30 Juz dari para Hafidz serta dzikir dan do’a kesembuhan dari para santri yatim.

Tahap akhir dalam rangkaian kegiatan usaha Madu Syarif adalah pendistribusian/ penjualan. Penjualan produk Madu Syarif dilakukan oleh *owner*, distributor, agen, reseller serta *murobbi* dan santri yang ada di Yayasan Al Madina. Mereka melakukan penjualan mulai dari penawaran langsung dari orang ke orang, media sosial serta *marketplace*. Adapun

⁵⁴ KidsPreneur Center Al Madina, diakses pada tahun 2021
www.madusyarif.id.

marketplace yang digunakan diantaranya adalah: Facebook, JD.ID, Bukalapak, Lazada, Tokopedia dan Shopee. Diantara *marketplace* yang ditawarkan tersebut yang memiliki angka penjualan tinggi terletak pada Shopee dan Tokopedia.

Karena keunggulan serta kualitas dari produk madu tersebut. Madu Syarif memiliki khasiat yang sangat banyak. Khasiat tersebut diantaranya adalah: menyembuhkan berbagai penyakit, meningkatkan kecerdasan dan ingatan, menormalkan luka fisik dan psikis, menambah kecantikan luar dan dalam, menguatkan imun balita serta lansia, menjaga kebugaran, stamina dan vitalitas. Manfaat tersebut telah dirasakan konsumen dari berbagai macam daerah dan status sosial. Sehingga, Madu Syarif memiliki penilaian/ testimoni yang baik dari para konsumen yang dapat meningkatkan nilai dari produk Madu Syarif itu sendiri. Penilaian produk atau testimoni yang telah diperoleh Madu Syarif diantaranya berasal dari kalangan mahasiswa, pekerja, ibu rumah tangga, maupun masyarakat umum lainnya. Karena keunggulannya tersebut, produk Madu Syarif mendapatkan rekomendasi dari tokoh masyarakat hingga artis. Rekomendasi tersebut diantaranya berasal dari: Profesor Dokter, Kyai, TNI/POLRI dan artis. Dalam rekomendasi Produk Madu Syarif, mereka menyampaikan keunggulan serta kelebihan produk Madu Syarif dibandingkan dengan produk madu lainnya. Hal tersebut merupakan salah satu fenomena yang dapat menambah nilai dalam produk Madu Syarif sehingga bisa memiliki daya tarik agar konsumen berminat membelinya.

Gambar 4.1
Testimoni produk Madu Syarif



B. Penyajian Data

Dalam penyajian data, peneliti akan memaparkan data yang diperoleh selama penelitian berlangsung, baik dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Pemaparan data digunakan untuk menjawab rumusan dalam penelitian ini. Tentunya, hal tersebut dapat membantu kevaliditasan dan keabsahan data yang disajikan. Berikut beberapa data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

- 1.1 : Informan satu, konsumen Madu Syarif
- 1.2 : Informan dua, marketing Madu Syarif
- 1.3 : Informan tiga, konsumen Madu Syarif
- 1.4 : Informan empat, *owner* Madu Syarif
- 1.5 : Informan lima, *quality control* Madu Syarif
- 1.6 : Informan enam, santri *tahfidz* yang membacakan *khatmil Qur'an* terhadap Madu Syarif

1. Kualitas Madu

Madu yang berkualitas merupakan madu yang dapat memenuhi unsur-unsur kualitas. Dan setiap kualitas memiliki ukuran atau parameter sehingga sesuatu tersebut dapat dikatakan memiliki fungsi-fungsi kualitasnya. Seperti yang terdapat pada produk madu. Setiap madu yang beredar dipasar memiliki daya saing dengan kualitas masing-masing. Bahkan diantara madu tersebut ada yang memasang harga dengan harga jual tinggi karena merasa produknya memiliki kualitas diatas rata-rata. Oleh karena itu, setiap konsumen perlu teliti dalam memilih produk madu agar mendapatkan manfaat yang diharapkan.

a. Level

1.) Kenyamanan

Standar kualitas dalam sebuah madu yang pertama adalah level/ tingkat kenyamannya. Apabila madu

dapat memberikan rasa nyaman bagi pakai pemakainya, tentu hal tersebut yang akan membuat produk diincar oleh konsumen. Lain hal dengan produk yang tidak bisa memberikan kenyamanan, seperti halnya terdapat efek samping setelah pemakaian atau terdapat kecacatan dalam sebuah produk. Tentu hal itu membuat konsumen menjadi tidak nyaman dan tidak dapat bertahan dengan produk yang kita tawarkan. Oleh karena itu, kenyamanan dalam sebuah produk sangatlah penting untuk diperhatikan agar konsumen tidak berpindah ke produk lain. Dalam produk Madu Syarif, peneliti telah mengumpulkan beberapa bukti untuk dapat mengetahui level kenyamanan Madu Syarif yang telah ditawarkan kepada konsumen. Hal ini telah dijelaskan oleh narasumber satu, tiga dan enam sebagai berikut:

“InsyaAllah nyaman. Soalnya saya minum juga. Jadi kalau misalnya sebelum saya kasih ke anak-anak itu saya coba dulu, terus rasanya ya alhamdulillah sih enak. Makanya anak saya berdua itu suka, biasanya dia agak susah sih kalau makan yang manis-manis.” (NR. 1, 10 Februari 2022)

“Ya sangat nyaman sekali untuk kesehatan yang telah diuji keasliannya.” (NR. 3, 17 Februari 2022)

“Ya...selama saya mengkonsumsi Madu Syarif ini...saya mendapat kenyamanan dari nutrisi madu tersebut.” (NR. 6, 9 Maret 2022)

Narasumber satu, tiga dan enam mengatakan hal yang sama. Mereka mengatakan bahwasanya Madu Syarif yang telah mereka konsumsi memberikan rasa nyaman. Bahkan salah satu diantara narasumber tersebut mengatakan jika Madu Syarif rasanya nikmat. Selain rasanya yang nikmat, narasumber

tersebut juga memberikan pengakuan jikalau anaknya mau mengkonsumsi Madu Syarif. Hal tersebut merupakan suatu hal yang tidak biasa karena pada waktu sebelumnya anak-anaknya tersebut enggan mengkonsumsi sesuatu yang manis. Disisi lain, narasumber tiga yang merupakan seorang lansia juga mengatakan bahwasanya madu yang ia konsumsi nyaman dan aman untuk kesehatannya. Hal ini tentunya dapat menjadi sebuah apresiasi oleh Madu Syarif karena Madu Syarif telah membuktikan bahwa madu yang ia jual memberikan rasa nyaman untuk segala jenis usia.

2.) Ketahanan

Untuk dapat memberikan level kepada suatu produk, seseorang perlu membuktikan bahwasanya produk yang ia miliki memiliki ketahanan yang baik. Hal tersebut sangat penting bagi konsumen karena setiap konsumen memiliki kebutuhan baik dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang. Hal itu pula yang mendasari setiap konsumen perlu memilih suatu produk yang memiliki ketahanan yang baik agar bisa dijadikan sebagai persediaan. Oleh karena itu, produk madu diharapkan memiliki ketahanan yang optimal agar tidak menimbulkan kerusakan produk pada jangka tertentu. Berbicara mengenai ketahanan suatu produk, Madu Syarif merupakan salah satu produk yang memiliki ketahanan dalam jangka panjang dan tidak memiliki masa kadaluwarsa. Hal tersebut dibuktikan dari beberapa pernyataan konsumen sebagai berikut:

“Madu Syarif sangat tahan lama tanpa bahan pengawet dan tanpa ada *expayed*.” (NR. 3, 17 Februari 2022)

“Untuk ketahanan produk Madu Syarif ini sangat baik dan bagus karena madu sendiri itu tidak ada tanggal kadaluarsanya.” (NR. 6, 9 Maret 2022)

Informan tiga dan enam mengatakan hal yang sama yaitu Madu Syarif yang ia konsumsi tidak memiliki *expayed* (tanggal kadaluwarsa). Mereka dapat mengatakan demikian dikarenakan di dalam label Madu Syarif tertulis *No Expired* yang menandakan produk tersebut tidak memiliki kadaluwarsa. Artinya, produk Madu Syarif aman untuk persediaan konsumen baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Hal tersebut berbeda dengan yang dikatakan oleh informan satu. Ia mengatakan bahwa:

“Ketahanannya belum...belum begitu memahami sih, soalnya masih baru pakai. Biasanya kan kalau madu kan bisa tahan lama, dan biasanya saya kalau pakai itu nggak sampai sebulan udah habis.” (NR. 1, 10 Februari 2022)

Informan satu merupakan konsumen yang baru beberapa bulan mengkonsumsi Madu Syarif. Oleh karena itu, ia tidak dapat menilai ketahanan produk yang sedang ia konsumsi. Akan tetapi, informan satu juga mengatakan bahwasanya produk pada umumnya memiliki daya tahan yang lama dan Madu Syarif yang ia konsumsi dalam satu botolnya selalu habis sebelum jangka waktu satu bulan. Hal tersebut merupakan salah satu bukti produk Madu Syarif yang memiliki level ketahanan yang baik.

Data lain juga diperoleh dari hasil observasi yang telah penulis lakukan. Penulis melakukan observasi sekaligus merupakan penduduk di Yayasan Al Madina. Di yayasan tersebut penulis menjabat sebagai *murobbi* atau pengurus serta menjadi marketing pada

produk Madu Syarif. Yang penulis ketahui terkait ketahanan Madu Syarif yaitu madu tersebut memiliki ketahanan dengan jangka panjang. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya stok madu yang diletakkan di sebuah wadah/ drum dalam jangka waktu tahunan. Meskipun persediaan madu tersebut disimpan dalam jangka waktu yang panjang, penulis mendapati madu tersebut masih dalam keadaan baik-baik saja. *Owner* atau pemilik madu tersebut meluruskan bahwasanya madu akan menjadi tahan lama apabila madu sudah diletakkan pada tempat yang tepat yaitu pada tempat penyimpanan yang kering, sejuk dan tidak tersentuh sinar matahari.

Gambar 4.2

Label *No Expired* pada kemasan Madu Syarif serta wadah persediaan Madu Syarif



Sumber: www.madusyarif.id

3.) Model dan Desain

Model dan desain merupakan sesuatu yang diperlukan untuk bisa meningkatkan level kualitas produk. Dengan adanya model dan desain yang baik, produk akan terlihat menjadi lebih unik dan mudah diingat oleh konsumen. Selain itu, model dan desain juga

menjadi alat penghubung komunikasi kepada konsumen untuk dapat mengutarakan pesan produk yang ingin disampaikan. Suatu produk akan memiliki sebuah identitas apabila memiliki model dan desain pada setiap kemasannya. Tidak hanya itu saja, model dan desain sangat bermanfaat untuk melindungi serta menambah nilai jual pada produk tersebut. Seperti halnya pada sebuah produk madu. Desain dan model yang dimiliki dari sebuah produk madu umumnya terdapat desain dengan gambar madu dan lebah serta terdapat beberapa tulisan mengenai sejuta manfaat dari madu. Seperti yang dikatakan oleh informan satu sebagai berikut:

“Kalau pengemasan ini...apa...ini usul ya ustadz. Kalau bisa di kasih kardus, jangan cuma botol plastik aja gitu. Jadi, kalau misalnya dikirim ke luar kota kan...udah ada bubble wrap nya sih, tp lebih aman kalau pas ada kardus lagi ya, mungkin. Saran aja sih ustadz.” (NR. 1, 10 Februari 2022)

Informan satu memberikan saran dan kritik terhadap desain dan model yang dimiliki produk Madu Syarif. Informan satu mengatakan bahwa sebaiknya kemasan pada Madu Syarif tidak hanya dikemas di dalam botol, akan tetapi diberikan kemasan tambahan berupa karton/ kardus untuk menambah perlindungan terhadap madu ketika Madu Syarif perlu dikirim ke luar kota melalui jasa pengiriman barang. Hal tersebut sesuai dengan data observasi yang telah dilakukan oleh penulis. Penulis mengetahui bahwasanya di lokasi pengemasan produk Madu Syarif, ia memang dikemas menggunakan botol saja kemudian dilapisi *bubble wrap* ketika dikirim ke luar kota menggunakan jasa pengiriman barang. Hal tersebut dilakukan karena mengingat apabila madu yang dipesan

hanyalah satu botol saja. Namun apabila konsumen memesan lebih dari satu botol madu, maka madu yang dikirim akan dikemas di dalam karton/ kardus setelah itu dengan *bubble wrap*. Berbicara mengenai pengemasan, penulis menilai hal tersebut merupakan hal yang lumrah dan tidak terlalu membahayakan bagi produk Madu Syarif. Baik pengemasan dengan karton maupun tidak sebenarnya tidak mengurangi dan mempengaruhi kualitas dari madu itu sendiri.. Data observasi tersebut juga benarkan oleh narasumber satu, ia mengatakan bahwa madu yang telah dikirim cukup dengan pengemasan *bubble wrap* memang terbukti aman sampai tujuan. Ia menerima madu tersebut dalam keadaan baik-baik saja tidak terdapat kecacatan produk. Hal ini berbeda dengan yang dikatakan oleh informan tiga dan enam. Mereka mengatakan bahwa:

“Ya saya sangat menyukainya karena dikemas secara praktis dan higienis.” (NR. 3, 17 Februari 2022)

“Ya saya suka terhadap desain produk Madu Syarif ini karena simpel dan mudah untuk disimpan.” (NR. 6, 9 Maret 2022)

Informan tiga dan enam mengatakan bahwa mereka menyukai desain yang ada pada produk Madu Syarif. Hal tersebut dikarenakan desain produk Madu Syarif sangatlah praktis. Selain itu, desain tersebut juga membuat informan enam merasa mudah untuk menyimpannya. Hal itu tentunya dapat menambah rasa nyaman bagi pengguna Madu Syarif.

b. Bebas dari cacat produk

1.) Bebas dari cacat produk

Setiap konsumen menginginkan sebuah produk yang sempurna tanpa suatu kecacatan. Akan tetapi, banyak diantara pelaku usaha yang mengabaikan hal tersebut. Sehingga, tidak jarang kita temui orang yang berpindah dari produk satu ke produk lainnya dikarenakan mendapati sebuah kecacatan atau efek samping yang negatif setelah pemakaian. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha madu untuk memperhatikan madu yang ia kelola. Madu merupakan produk dengan sejuta manfaat bagi penggunaannya. Akan tetapi madu akan menjadi kurang memiliki sisi manfaat apabila tidak tepat dalam pengelolaannya. Terutama dalam masa pemanenan hingga pengemasan. Jika madu tidak dikelola sesuai dengan standarnya, maka ia akan memiliki kecacatan produk yang dapat mengecewakan para penggunaannya. Dalam hal ini, Madu Syarif memiliki testimoni atau penilaian dari para konsumen. Hal tersebut dapat menjadi bukti bahwasanya Madu Syarif yang dipasarkan apakah sudah terbebas dari kecacatan? Hal itu seperti yang dikemukakan oleh narasumber satu, tiga dan enam. Mereka mengatakan:

“Alhamdulillah sih nggak ada, pas pengiriman juga bagus sampai tujuan meskipun cuma kirim satu botol tapi aman sih sampai rumah.” (NR. 1, 10 Februari 2022)

“Tidak sama sekali.” (NR. 3, 17 Februari 2022)

“Sampai saat ini saya belum menemukan kecacatan dalam produk Madu Syarif.” (NR. 6, 9 Maret 2022)

Informan satu, tiga dan enam memiliki pendapat yang sama. Mereka mengatakan tidak pernah menjumpai kecacatan dalam produk Madu Syarif. Selama

mengonsumsi Madu Syarif, ketiga informan tersebut belum pernah menjumpai kecacatan dalam produk Madu Syarif yang dapat membuatnya kecewa. Hal tersebut juga dibuktikan oleh informan satu yang mengatakan bahwa meskipun Madu Syarif yang ia pesan melalui *online* hanya diberi perlindungan berupa *bubble wrap* saja (tanpa karton). Namun, kondisi madu tersebut tetap aman sampai tujuan. Terbebasnya Madu Syarif dari sebuah kecacatan juga dibuktikan dengan adanya *website* resmi yang dimiliki oleh Madu Syarif. Di dalam *website* tersebut, terdapat beberapa dokumentasi berupa testimoni dari para konsumen Madu Syarif. Testimoni yang diperoleh selalu mendapatkan penilaian positif. Bahkan tidak sedikit diantara mereka ada yang merekomendasikan madu tersebut kepada orang lain. Rekomendasi yang diperoleh berasal dari kalangan profesor doktor, kyai, TNI/POLRI, artis dll. Testimoni lainnya juga penulis temukan dari toko *online* Madu Syarif. Toko tersebut bisa dijumpai di *platform* seperti Tokopedia dan Shopee dengan kata kunci pencarian “Madu Syarif”. Setiap Madu Syarif yang sudah diorder oleh konsumen di toko tersebut akan memperoleh penilaian serta komentar. Penilaian dan komentar tersebut berupa penilaian dengan bintang lima serta komentar-komentar yang positif. Dengan adanya penilaian tersebut, Madu Syarif menjadi lebih mudah mengevaluasi apakah madu yang dipasarkan sudah terbebas dari kecacatan.

Gambar 4.3
Testimoni Madu Syarif dari para konsumen



Sumber: <https://shopee.co.id/madusyarif?v=2be>,
www.madusyarif.id,
<https://tokopedia.link/7b7yUnfspob>.

2.) Konsisten

Konsisten merupakan sesuatu yang dilakukan secara terus menerus. Hal ini dapat dikatakan bahwasanya madu harus bisa memberikan kinerja yang baik kepada konsumen dengan berturut-turut. Dengan memberikan kinerja yang baik secara konsisten, maka hal itu dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Bahkan hal itu juga dapat menjadi sebuah tingkat/ level madu satu dengan madu yang lainnya. Hal yang dapat dilakukan agar bisa memberikan kinerja yang baik secara konsisten ialah sering melakukan evaluasi. Evaluasi dapat dilakukan pada jangka waktu yang dibutuhkan. Sehingga dengan adanya evaluasi, pelaku usaha dapat mengetahui segala sesuatu yang perlu dipertahankan dan serta segala sesuatu yang perlu diperbaiki agar selalu konsisten memberikan kepuasan kepada konsumen.

Dalam hal ini, Madu Syarif sudah memberikan kepuasan dan kinerja yang baik kepada konsumen. Hal tersebut telah dilakukan oleh Madu Syarif secara berturut-turut. Sehingga, konsumen selalu merasa puas dan terbebas dari perasaan kecewa. Hal itu dibuktikan oleh perkataan konsumen sebagai berikut: “Insyaallah ya, mudah-mudahan selalu.” (NR. 1, 10 Februari 2022) “Ya... saya selalu puas mengkonsumsi Madu Syarif.” (NR. 3, 17 Februari 2022)

“Ya produk ini selalu memberikan kepuasan terhadap konsumen dan itu sudah terbukti dari testimoni dari para konsumen yang mengkonsumsi Madu Syarif.” (NR. 6, 9 Maret 2022)

Informan satu, tiga dan enam memberikan tanggapan yang sama mengenai kekonsistenan Madu Syarif dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Mereka mengatakan bahwa Madu Syarif selalu

konsisten memberikan kepuasan. Dan hal tersebut bisa dibuktikan dengan testimoni atau penilaian dari para konsumen yang sudah order Madu Syarif (lihat gambar 4.3).

Bukti lain juga penulis temukan dalam kegiatan observasi. Penulis mengetahui bahwasanya Madu Syarif setiap habis memanen dari tempat peternak lebah, ia selalu *update* untuk pengujian di laboratorium. Hal itu nantinya yang akan dicantumkan pada label kemasan berupa *QR code*. Jadi *QR code* yang nantinya dicantumkan pada kemasan tidaklah selalu sama, akan tetapi selalu *update* sesuai dengan waktu pemanenan. Selain konsisten dalam pengujian lab, Madu Syarif juga selalu konsisten dibacakan *khatmil Qur'an* setiap bulannya serta dibacakan do'a kesembuhan oleh santri setiap selesai melaksanakan jama'ah Sholat Subuh. Hal itulah yang menjadi alasan kenapa Madu Syarif selalu konsisten menebar kemanfaatan dan kepuasan kepada konsumen. Madu Syarif selalu menjaga kehigenisan serta keunggulan manfaat yang diperoleh setelah dibacakan *khatmil Qur'an* dan do'a kesembuhan. Hal itu juga yang membedakan Madu Syarif dengan madu yang lainnya.

c. Atribut

1.) Tampilan Fisik

Tampilan fisik merupakan sesuatu yang penting untuk diperhatikan bagi sebuah produk. Tampilan fisik produk merupakan salah satu poin penilaian awal konsumen sebelum ia memutuskan untuk membeli produk. Oleh karena itu, tampilan fisik yang menarik diperlukan agar dapat mempengaruhi konsumen. Pada umumnya, tampilan fisik sebuah produk dituntut untuk bisa menggambarkan produk itu sendiri, baik dari sisi

identitas, manfaat maupun keunggulan produk. Di dalam tampilan sebuah produk juga diperlukan kesesuaian bentuk, warna dan gaya tulisan agar bisa menambah nilai pada identitas produk itu sendiri. Seperti yang ada pada produk Madu Syarif. Madu Syarif memiliki tampilan fisik yang menarik dan praktis untuk dibawa dan disimpan dimanapun saja. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan dari informan satu dan enam yaitu:

“Ya..tertarik, soalnya ada gambar madu-madu.” (NR. 1, 10 Februari 2022)

“Ya, karena produk Madu Syarif ini dari tampilannya cukup menarik sehingga menarik konsumen untuk membeli produk ini.” (NR. 6, 9 Maret 2022)

Informan satu dan enam mengungkapkan bahwa tampilan fisik yang dimiliki Madu Syarif sangatlah menarik. Pada tampilan tersebut terdapat gambar madu dengan perpaduan warna dan bentuk yang tepat sehingga menumbuhkan daya tarik bagi konsumen yang melihatnya. Selain tampilan fisik berupa gambar, penulis juga menemukan tulisan dari Madu Syarif yang sangat jelas dan singkat untuk bisa menggambarkan identitas dari madu itu sendiri. Di dalam tampilan fisik tersebut, Madu Syarif mencantumkan keunggulan produk, *QR code*, *expayed*, manfaat, serta komposisi. Hal tersebut tentunya dapat memudahkan konsumen dalam hal pengecekan kualitas dari produk Madu Syarif. Selain tampilan gambar dan tulisan, Madu Syarif juga memiliki penilaian dari bentuk/ wadah yang digunakannya. Penilaian tersebut merupakan pernyataan dari informan tiga. Informan tiga menyatakan sebagai berikut:

“Dari segi bentuknya si praktis, cuman menurut saya mulut botolnya itu agak terlalu kelebaran. Jadi, kalau

saya menuangkan itu kadang tumpah. Jadi sayang kalau tumpah itu. Jadi alangkah baiknya kalau Madu Syarif itu dikemas dengan bibirnya itu agak diperkecil.” (NR. 3, 17 Februari 2022)

Informan tiga memberikan kritik mengenai tampilan fisik dari Madu Syarif. Ia mengatakan mulut dari botol yang dipakai oleh Madu Syarif menurutnya terlalu lebar. Sehingga, apabila ia ingin menuangkan madu ke dalam minuman, madu tersebut terkadang tumpah terlalu banyak. Hal tersebut disebabkan karena mulut botol yang digunakan Madu Syarif terlalu besar. Informan tiga memberikan saran alangkah baiknya jika mulut botol tersebut diperkecil lagi agar ketika ingin menuangnya bisa tumpah sedikit demi sedikit.

2.) Kesesuaian dan Spesifikasi

Kesesuaian dan spesifikasi produk merupakan hal penting yang tidak boleh diabaikan oleh pelaku usaha. Pasalnya, sebelum barang terjual, pada umumnya pelaku usaha akan menawarkan produk dengan spesifikasi yang baik, maka ketika produk diterima oleh konsumen juga harus sesuai seperti yang telah dijanjikan sebelumnya. Hal ini berkaitan erat tentang sebuah kepercayaan. Jika seseorang mampu memberikan sebuah kepercayaan terhadap konsumen, maka konsumen akan merasa nyaman serta akan kembali kepada produk yang sama. Oleh karena itu, sifat jujur sangat dibutuhkan dalam hal ini. Alangkah baiknya pelaku usaha memberikan penjelasan lebih lengkap mengenai produk baik dari segi positif maupun negatifnya, sehingga nantinya konsumen tidak kecewa setelah membeli dan ia akan merasa produknya sudah sesuai seperti yang telah dijanjikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan produk yang penulis teliti yaitu produk Madu Syarif. Produk Madu Syarif telah

memberikan spesifikasi produk seperti yang telah dijanjikan, seperti yang telah dikemukakan oleh informan satu, tiga dan enam sebagai berikut:

“Iya..sesuai.” (NR. 1, 10 Februari 2022)

“Ya sudah sesuai. Madu Syarif membantu menjaga stamina dan menjaga kebugaran tubuh saya ketika usia saya sudah rentan.” (NR. 3, 17 Februari 2022)

“Ya sudah sesuai seperti yang dijanjikan karena saya pribadi sudah melihat sendiri bagaimana proses pengambilan dari peternak hingga dibungkus dan didistribusikan.” (NR. 6, 9 Maret 2022)

Informan satu, tiga dan enam menyatakan bahwa Madu Syarif telah memenuhi spesifikasi yang telah dijanjikan sebelumnya. Hal ini dibuktikan oleh informan satu, tiga dan enam yang berposisi menjadi konsumen dalam produk Madu Syarif. Salah satu dari mereka ada yang mengatakan bahwasanya produk madu yang telah ditawarkan oleh Yayasan Al Madina sudah sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya. Tidak hanya itu, Madu Syarif juga memberikan kepuasan kepada konsumen yang memiliki usia sudah tua. Ia mengatakan bahwasanya madu yang ia konsumsi mampu menjaga kebugaran tubuhnya. Hal ini dapat menjadi bukti bahwasanya Madu Syarif sudah sesuai seperti yang dijanjikan sebelumnya.

Selain itu, informan enam juga mengatakan bahwa ia sebagai konsumen juga pernah melihat kegiatan pengambilan madu yang dilakuakn oleh *owner* dan karyawan lainnya. Konsumen tersebut merupakan salah satu penduduk di Yayasan Al Madina. Oleh karena itu, ia juga mengetahui kegiatan usaha Madu Syarif mulai dari pengambilan madu hingga pada tahap pendistribusian. Karena hal tersebut ia merasa yakin bahwasanya Madu Syarif memiliki spesifikasi yang

sudah sesuai seperti yang telah dijanjikan. Ia meyakini akan kehegemonian serta kemanfaatan dari madu tersebut karena terlibat dalam rangkaian kegiatan usaha tersebut.

3.) Variasi produk yang Banyak

Variasi produk merupakan hal penting yang perlu diciptakan oleh sebuah produk. Karena dengan variasi yang beraneka macam, aspek tersebut dapat menambah daya tarik konsumen untuk membelinya. Selain itu, dengan adanya berbagai jenis pilihan produk, hal ini akan membuat konsumen akan membeli dengan jumlah lebih banyak dari biasanya karena ingin merasakan variasi yang lain. Variasi dapat berupa aneka macam warna, rasa, bentuk maupun keunggulan produk. Aneka variasi tersebut juga dapat menjadi sebuah obat bagi konsumen agar terbebas dari rasa bosan. Beberapa contoh produk yang memiliki berbagai macam variasi yaitu: Mie, bubur, permen, susu, agar-agar, sirup, saos dan lain sebagainya. Hal ini juga terjadi pada produk Madu Syarif.

Produk Madu Syarif memiliki aneka variasi berupa jenis-jenis madunya. Hal ini dikarenakan pengambilan madu tidak hanya pada satu tempat peternak lebah saja, akan tetapi juga pada tempat lain. Hal ini dilakukan agar Madu Syarif sendiri memiliki variasi/ pilihan yang nantinya dapat dipilih oleh konsumen sesuai yang ia inginkan. Variasi yang dimiliki Madu Syarif dibuktikan oleh beberapa pernyataan dari konsumen Madu Syarif sendiri, yakni sebagai berikut:

“Ada tiga variasi, tapi baru coba satu sih.” (NR. 1, 10 Februari 2022)

“Setahu saya ada 3: warna coklat, hitam, dan kuning.” (NR. 3, 17 Februari 2022)

“Ada tiga macam yang diproduksi oleh Madu Syarif. Ada tiga macam variasi.” (NR. 6, 9 Maret 2022)

Informan satu, tiga dan enam menyatakan bahwa produk Madu Syarif memiliki variasi. Salah satu diantara informan tersebut ada yang menyebutkan bahwa variasi yang dimiliki Madu Syarif yaitu berupa warna. Mulai dari warna coklat, hitam dan kuning. Pernyataan tersebut diluruskan oleh data yang penulis peroleh dari hasil kegiatan observasi. Penulis mengetahui bahwasanya variasi yang dimiliki produk Madu Syarif merupakan variasi berupa jenis madunya. Adanya jenis madu tersebut disebabkan karena perbedaan tempat pengambilan madu dari peternak lebah.

Madu yang diambil tidak hanya satu jenis dan satu tempat saja. Akan tetapi terdapat beberapa tempat yang didatangi dan saat ini masih mengambil keputusan dengan 3 jenis madu terlebih dahulu. Madu yang saat ini dipakai ialah Madu Hutan, Madu Kaliandra dan Madu Akasia. Dengan adanya berbagai macam jenis madu tersebut, sehingga memunculkan variasi baru yaitu warna. Oleh karena itu, seperti yang dikatakan oleh salah satu konsumen Madu Syarif bahwa Madu Syarif memiliki variasi berupa warna coklat, kuning dan hitam. Hal ini juga dapat dibuktikan oleh hasil dokumentasi yang didapatkan oleh penulis sebagai berikut:

Gambar 4.4
Variasi produk Madu Syarif



Sumber: www.madusyarif.id

2. Manajemen Kualitas Madu

Manajemen merupakan suatu ilmu untuk mengelola atau mengatur sesuatu. Manajemen memiliki fungsi menjadi sebuah jembatan untuk mencapai cita-cita dalam perusahaan, terutama dalam menciptakan suatu produk yang berkualitas. Untuk menciptakan madu yang berkualitas, seseorang perlu memiliki manajemen yang baik. Manajemen tersebut bisa berupa manajemen dalam memproduksi madu hingga manajemen pada tahap akhir yaitu pendistribusian madu. Ilmu manajemen dalam memproduksi madu yang berkualitas sama halnya seperti manajemen pada umumnya, didalamnya melibatkan sebuah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.

Jika fungsi-fungsi manajemen tersebut dapat diimplementasikan dengan baik pada kegiatan produksi madu, tentu hal tersebut dapat menciptakan madu yang berkualitas. Manajemen kualitas madu dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Perencanaan Kualitas

Perencanaan merupakan tahap awal dalam ilmu manajemen. Dengan perencanaan yang baik, maka sesuatu yang kita butuhkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Begitu dengan sebaliknya, sesuatu yang dikerjakan dengan tanpa perhitungan dan pengelolaan yang baik, maka hal tersebut membuat pencapaian seseorang susah untuk diwujudkan. Sebuah perencanaan dapat dicontohkan pada kegiatan produksi Madu Syarif. Kegiatan usaha Madu Syarif bukanlah sekedar kegiatan usaha yang terbentuk begitu saja. Namun, di dalamnya terdapat perencanaan dan pengelolaan yang matang agar bisa menciptakan madu yang berkualitas. Perencanaan-perencanaan kualitas produk Madu Syarif dibuktikan dengan pernyataan sebagai berikut:

“Untuk perencanaan sendiri, kami menjadwalkan untuk pengambilan madu dari peternak, madu terbaik biasanya di ambil saat musim kemarau agar kadar air tidak terlalu tinggi. Sebelum diambil, dilihat terlebih dahulu hasil uji lab. Apabila hasil uji lab sangat baik, maka madu siap diambil untuk di produksi atau dikemas di yayasan Al Madina.” (NR. 2, 9 Februari 2022)

“Jadi perencanaan yang kita lakukan adalah kita berkoordinasi dengan peternak-peternak lebah yang ada di beberapa lokasi yang kebetulan sudah menjalin hubungan secara personal dengan kami. Peternak-peternak lebah yang dari Banyuwangi, yang dari Jombang, yang dari Mojokerto, yang dari Ngawi, yang dari Kendal, yang dari Tuban, yang dari Pati. Itu mereka menginformasikan kepada kami bahwa mereka akan panen madu ini, akan panen madu itu dan seterusnya. Jadi jenis-jenis madu itu kita sudah dapat akses langsung ke tangan pertama. Nah dari situ kita melakukan upaya perencanaan ya, kita akan ambil stok madu itu berapa kuintal misalnya, nanti setelah

pengambilan madu itu kita akan kirim sampelnya untuk kita uji di laboratorium, dari laboratorium kalau kemudian mutunya bagus sesuai dengan SNI, maka kita baru *packaging* dan kita bacakan *khatmil Qur'an* baru setelah itu kita pasarkan.” (NR. 4, 19 Februari 2022)

“Untuk perencanaan yang dilakukan sebelum memproduksi Madu Syarif...perencanaannya yaitu melakukan apa namanya...uji mutu madu itu. Melakukan tes mutu madunya, juga alhamdulillah telah lolos halal MUI, ada label juga terdaftar di nomor PIRT. Jadi perencanaannya sebelum memproduksi Madu Syarif itu gitu...jadi, apa legalitasnya sudah terpenuhi semua dan uji mutu madunya benar-benar dijaga.” (NR. 5, 8 Maret 2022)

Narasumber dua, empat dan lima memiliki pernyataan yang sama. Mereka mengatakan terdapat perencanaan dalam kegiatan produksi Madu Syarif. Tahap pertama dalam sebuah perencanaan adalah pengambilan madu ke tempat peternak lebah. Dalam kegiatan pengambilan madu tersebut dilakukan penjadwalan kepada beberapa pihak peternak ketika mereka sedang panen. Setelah berkoordinasi dengan berapa peternak lebah, *owner* dan karyawan dari Madu Syarif mendatangi langsung ke lokasi peternak lebah. Dalam hal ini dilakukan langsung oleh *owner* dan karyawan dari Madu Syarif dan tidak mendelegasikannya kepada siapapun dengan tujuan untuk menjaga kualitas dan ke higienisan dari madu itu sendiri. Seperti yang dikatakan oleh narasumber dua, pengambilan madu di tempat peternakan lebah dilakukan pada musim kemarau. Hal tersebut dikarenakan pada musim kemarau madu memiliki kadar air yang lebih sedikit dibandingkan pada musim hujan.

Setelah memilih dan memperoleh madu di tempat peternak lebah, tahap selanjutnya dibawa ke tempat pengujian laboratorium. Hal tersebut untuk menguji madu

itu sendiri apakah sudah sesuai dengan standar SNI atau belum. Seperti yang dijelaskan oleh narasumber lima, ia menjelaskan bahwa pengujian madu ke tempat laboratorium dilakukan setiap kali pemanenan madu dari tempat peternak lebah. Setelah madu lolos dari pengujian laboratorium, madu siap dikemas, dibacakan *khatmil Qur'an* dan didistribusikan. Selain lolos pengujian laboratorium, Madu Syarif juga sudah memiliki label halal dari MUI serta sudah terdaftar di PIRT.

Legalitas madu Syarif sangatlah dijaga dengan baik agar memperoleh madu yang diharapkan. Madu yang diharapkan ialah madu yang memiliki kualitas baik. Mulai dari pengambilan madu hingga pada tahap pendistribusian terencana sesuai perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam hal ini juga memperoleh data penunjang dari hasil observasi penulis. Meskipun penulis belum pernah diajak ke tempat peternak lebah secara langsung, namun ia mengetahui kegiatan usaha tersebut di dalam yayasan sesuai seperti yang dikatakan oleh informan dua, empat dan lima. Penulis mengetahui kegiatan usaha tersebut mulai dari pemberangkatan ke tempat peternak lebah, pendampingan pengujian lab, pengemasan madu hingga ke tahap pendistribusian. Semua yang telah dilakukan telah direncanakan pada tahap awal produksi Madu Syarif.

b. Pengendalian Kualitas

Pengendalian kualitas memiliki peran penting dalam sebuah produk. Pengendalian berfungsi sebagai alat ukur atas kinerja yang telah dilakukan agar rencana-rencana yang telah dibuat dapat tercapai. Selain itu, pengendalian juga berfungsi penting dalam mewujudkan cita-cita produk agar tercipta sebuah produk yang afektif dan efisien. Untuk bisa mewujudkan produk yang berkualitas, hal ini dibutuhkan sebuah pengendalian dalam proses

produksi. Seperti yang telah dilakukan oleh produk Madu Syarif. Agar bisa menciptakan madu yang berkualitas, ia tidak lupa melaksanakan pengendalian di dalam proses produksinya. Hal itu dibuktikan oleh pernyataan informan sebagai berikut:

“Yaa..saat memproduksi madu. Sebelum dikemas, madu Syarif dibacakan *khotmil Qur'an bil ghoib* oleh *masyayikh*, setelah itu baru diproses pengemasan, poross pengemasan sendiri sangat menjamin kehigenisan dengan pengemasan di tempat yang kedap udara, memakai masker dan sarung tangan agar terjamin kehigenisan Madu Syarif itu sendiri.” (NR. 2, 9 Februari 2022)

“Dalam pelaksanaan produksi, pengendalian yang dilakukan seperti *owner* itu mengambil produk langsung sendiri. Jadi *ownernya* itu tidak melalui perantara orang lain tapi langsung ke tempat peternak madu langsung sendiri ke sana untuk mengambil langsung. Jadi, untuk menjaga keaslian madu itu. Jadi setelah itu, pengendalian yang selanjutnya untuk memproduksi itu diuji lab juga, setelah asli nanti dibawa ke sini. Nanti dimasukkan/dituang dalam drum besar untuk dikemas, setelah itu bacakan *khatmil Quran* dan itu dijaga kehigenisannya, dijaga saat memproduksi, seperti saat pengisian itu....orang yang mengisi itu harus memakai masker dan peralatan kesehatan lainnya, itu.” (NR. 5, 8 Maret 2022)

Narasumber dua dan lima memiliki pernyataan yang sama. Mereka mengatakan bahwa pengendalian dalam proses produksi dapat dibuktikan pada waktu pengemasan madu. Dalam kegiatan pengemasan, madu yang awalnya diletakkan pada drum dipindahkan ke botol yang kedap udara. Selain itu, orang yang terlibat dalam pengemasan tersebut juga harus memakai peralatan kesehatan seperti masker, sarung tangan dan sarung kepala. Hal itu dilakukan untuk menjaga kehigenisan Madu Syarif, agar

nantinya madu tersebut tidak terkontaminasi oleh bakteri dari arah manapun. Pengendalian yang dilakukan merupakan tindakan untuk meminimalisir terjadinya sebuah kecacatan produk. Karena pada dasarnya, Madu Syarif mulai dari tahap pengambilan madu ke tempat peternak lebah sudah sangat dijaga ke higienisannya. Oleh karena itu, ketika madu sudah didapatkan jangan sampai mengurangi ke higienisan akibat dari proses produksi selanjutnya. Hal itu berbeda dengan yang dikatakan oleh informan empat. Informan empat mengatakan bahwa:

“Pengendalian mutu yang kita lakukan adalah yang pertama untuk pengambilan madu dari peternak itu kami sendiri yang ambil, *owner* langsung yang datang ke peternak. Jadi kita tidak mendelegasikan kepada siapapun karena ini adalah *trust* (kepercayaan), maka kami...saya sendiri langsung memastikan apakah madu itu betul-betul ada dan segar di lokasi...di lokasi peternak itu. Kemudian dari dari fisik itu sudah kelihatan madu ini segar atau madu lawas (madu lama) itu, karena madunya segar terus kemudian kami bawa..apa itu...alat tes kadar air, ini namanya refraktometer ya, seperti ini refraktometer, kami tes di lokasi. Nah begitu kami dapatkan bahwa hasil tes refractometer ini sementara bagus, kadar airnya rendah, maka kami transaksi ke peternak itu. Ini kita mau ngambil sekian kuintal ya..harganya berapa kasih diskon dong kalau misalnya beli banyak. Nah terus kemudian kita bawa itu, dan saya sendiri yang bawa itu saya ngajak *driver* kemudian sampai ke Al Madinah. Setelah sampai di Madinah, dalam bentuk jerigen-jerigen itu, maka jerigen-jerigen itu kita tuangkan ke...apa..drum. Dan saya menyaksikan proses penuangan ke drum itu, baru kemudian setelah dari drum kita tutup rapat kita sterilkan, kita lakukan, setelah satu hari, baru kita ambil sampel, setelah ambil sampel kita kirim ke lab, ya. Ke

laboratorium. Ada tiga titik laboratorium yang biasa kita pakai, salah satunya adalah dari Fakultas Teknik Kimia Universitas Indonesia, dari situ kita akan tahu madu ini murni atau tidak. Ada tiga indikator yang dilihat ya, selain kadar air, juga Enzim Diastase dan juga HMF. Enzim Diastase itu..untuk mengetahui apakah madu ini matang (masak) atau mentah, maksudnya mentah itu begini...ini belum waktunya panen, tapi sudah dipanen itu. Kalau yang masak itu, artinya madu ini memang sudah matang di kandang, sudah masak pohon atau masak...masak di sarangnya. Itu baru kita ambil. Nah itu bisa terlihat dari alat uji bernama Enzim Diastase. Kemudian HMF...HMF ini untuk mengetahui apakah ada kerusakan Glukosa dan Fruktosanya madu tersebut, nah atau bahasa awamnya itu kadar gula asli madunya itu...ee..madu itu kan manis, manis itu kan dari kadar gula, kadar gulanya itu memang betul-betul asli dari madu atau sudah rusak. Nah rusak ini bisa jadi karena dicampur gula lain atau unsur-unsur lain atau campurannya, atau memang karena madunya itu sudah rusak, misalnya kena sengatan matahari atau taruh di tempat sembarangan dan seterusnya. Itu bisa terdeteksi dengan uji HMF. Nah Standar Nasional Indonesia itu memberikan..apa istilahnya, kompromi atau batasan maksimal itu 40, ya...ada 40 kerusakan itu komprominya 40. Di atas 40 berarti madu ini rusak dan patut diduga sudah tercampur oleh unsur lain. Itu tidak bisa dibohongi kalau madunya itu ada campuran mesti HMFnya tinggi. Nah, itu...nah kalau kadar air jelas itu untuk mengukur kualitas madu. Dia itu madu yang betul-betul kental atau sangat cair dan seterusnya, ya di daerah tropis standar. Minimal madu itu kadar airnya 15%, itu minimal. Maksimalnya 22% atau 24% masih bisa diterima, tapi kalau di atas itu dijamin walaupun itu murni madunya tapi jelek kualitasnya. Nah dari hasil uji lab itu kalau misalnya

dinyatakan bagus, maka kita beli, kita borong itu. Kalau jelek, ya...yang sudah diwadahi di drum itu kita kembalikan, dipotong berapa kilo yang sudah kita uji sampel dan seterusnya. Itu menjaga kualitas *quality control*nya, dan alhamdulillah Madu Syarif ini mendapatkan bimbingan pendampingan dari Fakultas Teknik Kimia ITS dan Fakultas Teknik Kimia UBAYA. Mereka mendampingi proses apa...pengiriman madu, pengambilan sampel madu, pengiriman, terus kemudian ketika proses *packaging*, mereka ikut memantau. Apakah itu sesuai dengan prosedur dan itu dibuktikan dengan adanya legalitas Dinas Kesehatan. Dinas Kesehatan itu menilai apakah proses *packaging* madu itu sesuai standar higienis atau tidak, Kalau sesuai dengan standar higienis, maka akan dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan “PIRT” (Produksi Industri Rumah Tangga). Itu kalau sudah higienis ya, kemudian juga untuk *kehalalan* dan *ke-thayyiban* dari Madu Syarif kita sudah daftarkan di halal MUI dan kita sudah bersertifikat halal MUI dan proses mendapatkan sertifikat halal MUI itu sangat-sangat ketat, sangat rijik. Jadi tidak boleh ada unsur-unsur najis yang masuk dalam prosesi *packaging* Madu Syarif, itu kita pantau terus itu, semuanya kita pantau.” (NR. 4, 19 Februari 2022)

Informan empat mengatakan bahwa bentuk pengendalian dalam proses produksi dilakukan dengan cara tidak mendelegasikan pengambilan madu ke tempat peternak lebah kepada siapapun. Hal ini dilakukan sendiri oleh *owner* dengan harapan untuk tetap bisa menjaga kualitas dari madu itu sendiri. Jaminan kualitas tersebut yang nantinya dibutuhkan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga konsumen percaya terhadap produk madu yang sedang ia konsumsi. Selain itu, pengendalian lainnya juga dilakukan dengan adanya kegiatan

pendampingan dari mahasiswa fakultas kimia yang berasal dari kampus ITS (Institut Teknologi Sepuluh November) dan UBAYA (Universitas Surabaya). Pendampingan tersebut dilaksanakan mulai dari pengambilan madu, pengambilan sampel madu hingga pada tahap proses pengemasan. Mereka ikut memantau dalam rangkaian kegiatan proses produksi Madu Syarif, dan hal ini yang nantinya mengantarkan Madu Syarif memperoleh legalitas berupa no. PIRT dari dinas kesehatan. Selain legalitas dari dinas kesehatan, Madu Syarif juga sudah memiliki legalitas halal dari MUI. Segala macam legalitas tersebut dilakukan untuk mengendalikannya adanya sesuatu yang menjadikan kualitas produk Madu Syarif menjadi berkurang.

c. Jaminan Kualitas

Jaminan kualitas merupakan bentuk usaha memberikan sebuah kepercayaan kepada konsumen. Upaya yang dapat dilakukan untuk bisa memberikan jaminan kepada konsumen ialah mempertahankan serta memperbaiki kualitas produk. Produk yang berkualitas dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Hal ini seperti yang terjadi pada sebuah produk berupa madu. Berbagai macam jenis madu membuat konsumen harus memilih madu mana yang cocok untuknya. Hal ini tentunya menjadi pokok pemikiran bagi pelaku usaha agar madu yang ia produksi dapat diterima oleh masyarakat. Salah satu caranya ialah dengan memberikan jaminan kualitas secara konsisten atau berturut-turut, karena hal tersebut dapat memberikan sebuah kepercayaan kepada konsumen. Pada umumnya konsumen akan berpikir sebelum ia memutuskan membeli produk. Dan ia akan kembali kepada produk yang sudah memberikan kepercayaan dengan kualitasnya yang baik. Hal ini seperti yang terjadi pada produk Madu Syarif. Madu Syarif memiliki beberapa

jaminan kualitas sebagai berikut yang telah dijelaskan oleh informan dua, empat dan lima:

“Untuk jaminan Madu Syarif sendiri...jaminan pertama ini...telah ada legalitas dari dinas kesehatan pangan PIRT. Hasil terbaik uji lab yang terupdate tiap bulan dari FTK UI, VIGMA LAB, dan SIG Bogor serta setelah mendapatkan sertifikasi halal dari MUI. Bukan hanya itu...apabila ada kemasan yang rusak maka pelanggan bisa mengembalikan dengan diganti yang baru.” (NR. 2, 9 Februari 2022)

“Jaminan pertama, kalau konsumen ingin menguji ulang apakah benar Madu Syarif ini murni atau tidak kita persilahkan, kita bisa...berani memberikan jaminan. Kalau ternyata hasil uji lab Madu Syarif oleh mereka itu buruk/ jelek tidak sesuai dengan Standar Nasional Indonesia atau SNI ya...tahun 2018 tentang uji mutu madu, maka kita akan kembalikan uang itu. Itu pertama. Terus kemudian yang kedua, dijamin bahwa setiap kemasan pada Madu Syarif itu ada *barcode* dan *barcode* itu...bisa *barcode* itu bisa mengeluarkan, menginformasikan tentang hasil uji lab itu dan hasil uji lab itu *update*, artinya apa? setiap panen, setiap bulan panen itu kita pasti uji lab, jadi setiap botol kemasan madu warna kuning, madu warna hitam, madu warna coklat itu dipastikan hasil uji labnya...lampiran uji labnya itu berbeda. Karena memang jenis madunya beda, waktu panennya beda, dan sumber kulakannya juga beda. Jadi, ada semua hasil uji labnya.” (NR. 4, 19 Februari 2022)

“Kami sudah memiliki beberapa jaminan yaitu jaminan keasliannya seperti uji laboratorium itu yang dijamin asli, sekarang sudah ditempel di produk kemasannya. Jadi ada *QR Code* yang bisa di *scan*. Nanti di situ...setiap madu itu beda-beda. Ada jenisnya Madu Hutan, Madu Akasia...itu beda-beda *QR Code*-nya. Jadi jika salah satu di *scan*, itu

nanti muncul ujilat tersendiri khusus madu itu. Jadi secara terpisah uji labnya. Jaminan keasliannya itu. Terus jaminan selanjutnya itu halal MUI, yang sudah terdaftar. Dan yang ketiga yaitu PIRT sudah terdaftar, untuk legalitasnya.” (NR. 5, 8 Maret 2022)

Informan dua, empat dan enam memiliki pendapat yang sama mengenai jaminan kualitas dari produk Madu Syarif. Mereka mengatakan bahwa produk Madu Syarif merupakan produk yang memiliki kualitas sangat baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan keaslian uji laboratorium yang dilakukan setiap kali panen madu dari tempat peternak lebah. Hasil uji laboratorium tersebut dicantumkan di dalam kemasan produk Madu Syarif. Jaminan tertulis lainnya juga dibuktikan dengan legalitas halal dari MUI serta sertifikat dari dinas kesehatan berupa PIRT. Jaminan tertulis tersebut dapat dilihat oleh konsumen di *website* resmi milik Madu Syarif. Berikut beberapa dokumen jaminan kualitas yang penulis dapatkan dari data dokumentasi:

Gambar 4.5
Sertifikat jaminan kualitas produk Madu Syarif
(Uji laboratorium, MUI, PIRT)





Sumber: www.madusyarif.id

d. Peningkatan Kualitas

Peningkatan kualitas merupakan kegiatan yang berperan penting dalam menjaga nilai suatu produk. Peningkatan kualitas dapat dilakukan dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Peningkatan kualitas juga dapat berfungsi sebagai peningkatan loyalitas ke level yang lebih tinggi. Hal ini yang menjadikan suatu produk dapat dikenal dan dipercaya oleh masyarakat luas. Peningkatan kualitas juga dilakukan oleh sebuah produk madu berupa Madu Syarif. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Untuk meningkatkan kualitas produk Madu Syarif dibacakan doa kesembuhan dan kesehatan dari santri dan *murobbi* Al Madinah setiap pagi setelah sholat jamaah subuh, dan rutin dibacakan *khotmil Qur'an bil nadzor* maupun *bil goib*, seorang imam berkata “Madu adalah penyembuh bagi segala penyakit dan Al-Qur'an adalah penyembuh bagi semua kekalutan pikiran stres dll. Maka disarankan bagimu kedua penyembuh tersebut, Al Qur'an

dan madu. HR Bukhori.” Di dalam Madu Syarif ada kedua-duanya insya allah, bagi yang mengonsumsi Madu Syarif akan diangkat segala penyakit dan dijamin sehat *wal'afiat, Aamiin*. Mungkin itu ya mas yang bisa saya sampaikan.” (NR. 2, 9 Februari 2022)

“Untuk meningkatkan kualitas Madu Syarif...jadi selain dijaga keasliannya, dijaga higienisannya, kami juga membacakan *Khatmil Qur'an*. *Khatmil Qur'an* itu dibacakan oleh para *Hafid*, jadi yang benar-benar hafal membacakan Al Qur'an sampai hatam 30 juz khusus untuk Madu Syarif dan juga *plus* tiap subuh itu dibacakan bersama santri doa penyembuhan dan kesehatan bagi penikmat Madu Syarif. Gitu.” (NR. 5, 8 Maret 2022)

Informan dua dan lima memiliki pendapat yang sama mengenai peningkatan kualitas yang dilakukan oleh Madu Syarif. Mereka mengatakan bahwa peningkatan kualitas yang dilakukan ialah dengan cara dibacakan do'a kesembuhan serta *khatmil Qur'an*. Kegiatan pembacaan do'a dilakukan oleh santri yatim setiap selesai melaksanakan Sholat Subuh berjamaah. Sedangkan pembacaan *khatmil Qur'an* dilakukan oleh santri *tahfidz* setiap satu bulan sekali. Kegiatan peningkatan kualitas tersebut berbeda dengan yang dilakukan oleh produk madu pada umumnya. Produk madu pada umumnya hanya mengutamakan kualitas dari madu itu sendiri. Sedangkan Madu Syarif, ia tidak hanya memperhatikan kualitas tetapi juga sangat memperhatikan nilai manfaat dari madu itu sendiri. Harapannya ialah agar konsumen merasa puas setelah mengonsumsi Madu Syarif. Bukti lain juga dikuatkan dengan data observasi yang diperoleh oleh peneliti. Dalam peningkatan kualitas produk Madu Syarif, peneliti juga membenarkan adanya kegiatan pembacaan do'a kesembuhan, karena peneliti juga mengikuti kegiatan tersebut. Begitu pula dengan pembacaan *khatmil Qur'an*,

peneliti juga menyaksikan kegiatan tersebut setiap bualannya. Hal ini berbeda dengan yang dikatakan oleh informan empat. Informan empat mengatakan sebagai berikut:

“Oke, untuk menjaga kualitas Madu Syarif kita terus berkoordinasi, berkomunikasi dan meminta pendampingan dari para peneliti madu, jadi yang dari UBAYA dari ITS itu mereka adalah memang peneliti-peneliti madu. Mereka udah berpengalaman memberikan pembinaan terhadap peternak-peternak lebah di daerah-daerah, bahkan dari UBAYA itu sudah dua tahun berturut-turut mendapatkan apresiasi dari Kementerian Pendidikan (Dirjen Dikti) itu untuk mendapatkan edukasi tentang kualitas madu.” (NR. 4, 19 Februari 2022)

Informan empat memberikan tanggapan bahwa peningkatan kualitas yang dilakukan oleh Madu Syarif ialah dengan berkoordinasi terhadap orang-orang yang memiliki pengalaman dalam hal pembinaan terhadap peternak lebah. Dalam hal ini yang dimaksud ialah mahasiswa dari kampus ITS dan UBAYA. Mereka merupakan bagian dari peneliti madu. Koordinasi yang dilakukan ialah bertujuan untuk meminta pendampingan dalam proses produksi Madu Syarif. Hal ini diharapkan mampu memberikan kualitas yang baik pada Madu Syarif. Dengan pendampingan dari orang yang berpengalaman dalam bidang peneliti madu, Madu Syarif dapat memberikan sebuah kepercayaan kepada konsumen akan keaslian serta kehygienisan dari Madu Syarif.

Gambar 4.6
Kegiatan pembacaan do'a kesembuhan dan *khatmil Qur'an*



Sumber: kegiatan observasi

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Gambar 4.7

Kegiatan pendampingan dari peneliti madu (ITS-UBAYA)



Sumber: kegiatan observasi &

<https://www.ngopibareng.id/read/ubaya-latih-ketrampilan-kidspreneur-bagi-umkm-madu-syarif/amp#>

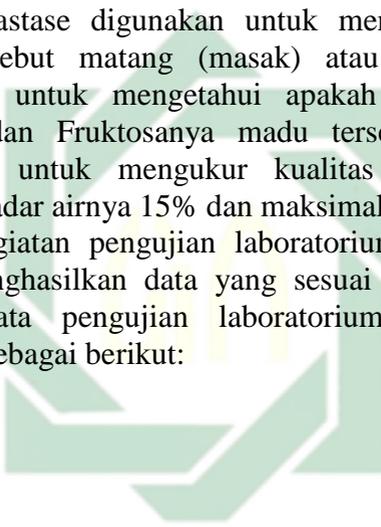
C. Analisis Data

1. Standar Ukur Madu Berkualitas

“Persyaratan mutu madu terdiri dari 2 jenis uji yaitu uji organoleptik dan uji laboratoris. Uji organoleptik melalui bau dan rasa khas madu. Sementara uji laboratoris diantaranya melalui parameter kadar air, gula pereduksi (dihitung sebagai glukosa), keasaman, dan cemaran logam. Sebagai contoh, untuk kadar air, madu hutan dan madu budidaya maksimal 22% b/b, madu lebah tanpa sengat maksimal kadar airnya 27,5% b/b. Gula pereduksi (dihitung sebagai glukosa), untuk madu hutan dan madu budidaya maksimal 40% b/b, madu lebah tanpa sengat minimal 55% b/b. Sementara cemaran logam persyaratan mutunya untuk ketiga kategori madu tersebut kadar timbal

(Pb) maksimal 0,1 mg/kg; cadmium (Cd) maksimal 0,2 mg/kg; serta merkuri (Hg) maksimal 0,03 mg/kg.”⁵⁵

Menurut pendapat peneliti, Madu Syarif memiliki mutu madu yang baik dan sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan. Hal ini dibuktikan dengan adanya kegiatan pengujian madu ke laboratorium setiap kali panen. Terdapat tiga indikator yang dilihat di dalam pengujian tersebut, yaitu: kadar air, Enzim Diastase dan juga HMF. Enzim Diastase digunakan untuk mengetahui apakah madu tersebut matang (masak) atau mentah. HMF digunakan untuk mengetahui apakah ada kerusakan Glukosa dan Fruktosanya madu tersebut. Kadar air digunakan untuk mengukur kualitas madu, dengan minimal kadar airnya 15% dan maksimalnya 22%. Dalam kegiatan pengujian laboratorium, Madu Syarif selalu menghasilkan data yang sesuai dengan standar. Seperti data pengujian laboratorium yang penulis dapatkan sebagai berikut:



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

⁵⁵ Humas BSN, *SNI Untuk Jamin Kualitas Madu*, Berita Kegiatan BSN, diakses pada tanggal dari 31 Juli 2021 dari <https://bsn.go.id>.

Gambar 4.8 Hasil uji laboratorium Madu Syarif

No	Parameter	Unit	Result	Limit Of Detection	Method
1	Enzimdiastase	DN	9,75	-	AOAC 956.09 (Spektrofotometri)
2	Hidroksi Metil Furfural	mg / kg	Not detected	0,02	AOAC 980.23 (Spektrofotometri)
3	Kadar Air	%	18,33	-	AOAC 969.38 Point B (Moisture in Honey)

Bogor, 19 November 2021
PT. Santaswanti Indo Genetech



Dwi Yulianto Laksono, S.Si
General Laboratory Manager



Scanned by TapScanner

Sumber: Dokumentasi

Data tersebut menunjukkan bahwa Madu Syarif memiliki kandungan Enzimdiastase sebesar 9,75 DN, Hidroksi Metil Furfural/ HMF 0,02 mg/kg dan kadar air 18,33 %. Data Enzimdiastase tersebut menunjukkan Madu Syarif sudah masak pohon. HMF/ Glukosa menunjukkan kadar gulanya baik, tidak rusak dan tidak terlalu banyak. Dan kadar air menunjukkan madu tersebut murni dan tidak encer. Hal ini sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh humas BSN bahwa mutu madu yang baik memiliki kandungan HMF dengan maksimal 40% dan air maksimal 22%.

Selain pengujian mutu madu, madu juga perlu memperhatikan pengemasan dan penandaannya. “Terkait pengemasan, madu yang berkualitas dikemas dalam wadah standar makanan (*food grade*) yang tertutup rapat tidak dipengaruhi atau mempengaruhi isi, aman selama penyimpanan dan pengangkutan. Adapun, untuk penandaan, di bagian luar kemasan ditulis dengan bahan yang tidak mudah luntur dan jelas untuk dibaca, sekurang-kurangnya memuat informasi nama produk; kata-kata “100 % madu asli”; berat bersih; nama dan alamat yang memproduksi atau importir; serta tanggal, bulan dan tahun kadaluarsa.”⁵⁶

Menurut peneliti, wadah pengemasan yang dipakai Madu Syarif sudah memenuhi standar. Madu Syarif menggunakan botol yang tertutup rapat tanpa bisa mempengaruhi isi dari madu itu sendiri. Selain menggunakan botol, ia juga dilapisi wadah karton yang dapat memudahkan dalam proses pengiriman ke luar kota. Adapun pada bagian luar botol/ karton, Madu Syarif memberikan penandaan dengan tulisan dan gambar yang menarik dan tidak mudah luntur. Gambar yang dicantumkan merupakan gambar dari logo Madu Syarif. Selain itu juga terdapat logo halal dari MUI serta QR *barcode* yang dapat memudahkan konsumen melakukan pengecekan hasil laboratorium dari Madu Syarif. Adapun tulisan yang dicantumkan terdiri dari tulisan: nama produk, tanggal kadaluwarsa, berat bersih, slogan Madu Sarif, No.sertifikat PIRT dari dinas kesehatan, No label halal dari MUI dan komposisi.

Sedangkan dalam ilmu manajemen, dimensi dari kualitas produk dibagi menjadi dua bagian yaitu level

⁵⁶ Humas BSN, *SNI Untuk Jamin Kualitas Madu*, Berita Kegiatan BSN, diakses pada tanggal dari 31 Juli 2021 dari <https://bsn.go.id>.

(*performance quality*) dan *consistency (conformance quality)*.⁵⁷ Level pada sebuah produk dapat dilihat dari tingkat kenyamanan, ketahanan, model/ desain dan kualitas bahan. Sedangkan konsisten dapat dilihat dari terbebasnya produk dari sebuah kecacatan dan kekonsistenan memberikan kepuasan terhadap konsumen. Dalam hal ini, level dan konsisten diuraikan sebagai berikut:

a. Level (*Performance quality*)

“Level merupakan kemampuan suatu produk untuk menampilkan fungsi-fungsinya. Dalam hal ini, fungsi-fungsi produk tersebut sangat terlihat dan berbeda dibandingkan dengan produk para pesaing. *Performance quality* akan diukur melalui: kenyamanan, ketahanan, model/ desain dan kualitas bahan. Kenyamanan (*comfortable*) adalah kemudahan produk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi penggunaannya. Ketahanan (*durability*) adalah umur produk/ seberapa lama produk tersebut bertahan sampai akhirnya ia harus diganti. Model atau desain (*design*) adalah model dan nilai kesesuaian dengan selera konsumen. Kualitas bahan (*material*) adalah produk tersebut dari bahan berkualitas serta mendukung fungsi produk.”⁵⁸

Menurut peneliti, Madu Syarif sudah memberikan level yang baik untuk bisa bersaing dengan madu yang lainnya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya testimoni serta pengakuan dari para konsumen Madu

⁵⁷ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*, (Sulawesi Selatan, Global Research and Consulting Institute, 2017), hlm. 38.

⁵⁸ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*, (Sulawesi Selatan, Global Research and Consulting Institute, 2017), hlm. 38.

Syarif. Level pertama yang dimiliki Madu Syarif ialah mampu memberikan kenyamanan kepada konsumen. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan pengakuan para konsumen serta testimoni yang ada di *marketplace* seperti Shopee dan Tokopedia. Level kedua yang bisa dibuktikan dari Madu Syarif ialah ketahanan produk. Madu Syarif saat ini tidak memiliki batas kadaluwarsa. Dan hal itu sudah dicantumkan di dalam label kemasan Madu Syarif. Jadi, Madu Syarif dapat dikonsumsi dalam jangka pendek maupun jangka panjang. level ketiga yang dimiliki Madu Syarif ialah model dan desain. Model dan desain pada wadah yang dimiliki Madu Syarif sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh humas BSN. Wadah yang dipakai Madu Syarif merupakan wadah berupa botol yang rapat dan kedap udara sehingga tidak dapat mempengaruhi isi dari madu itu sendiri. Selain dari bentuk, botol yang digunakan Madu Syarif juga memberikan kesan menarik dan unik bagi konsumen yang sudah membelinya. Botol tersebut memuat gambar dan beberapa tulisan yang dapat menggambarkan karakter dari Madu Syarif. Selain itu, level keempat yang dimiliki Madu Syarif ialah kualitas bahan. Dalam hal ini, kualitas bahan yang dimiliki Madu Syarif juga sudah baik dan memenuhi standar. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya hasil uji laboratorium yang dilakukan setiap pemanenan madu dari tempat peternak lebah. Selain uji laboratorium, Madu Syarif juga sudah memiliki label halal dari MUI serta sertifikat PIRT dari dinas kesehatan. Hal tersebut dapat menjadi bukti bahwasanya Madu Syarif memiliki kualitas yang baik dan memiliki level tinggi untuk bisa bersaing dengan produk madu lainnya.

Hal ini didasarkan pada hasil tabulasi hitung menggunakan SPSS sebagaimana berikut:

Kenyamanan Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nyaman	2	10.0	10.0	10.0
	Sangat nyaman	18	90.0	90.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

b. Konsisten (*conformance quality*)

“Konsisten yaitu berturut-turut atau stabil dalam memberikan kualitas yang diharapkan konsumen, artinya kualitas tersebut memiliki standar yang memang yang tercermin dalam produk. *Conformance quality* akan diukur melalui terbebasnya produk dari sebuah kecacatan dan konsisten memberikan kepuasan kepada konsumen. Bebas dari cacat dan kegagalan (*freedom for defects*) adalah bebas dari kesalahan-kesalahan proses produksinya. Konsisten (*consistency*) adalah konsisten mempertahankan kinerja produk untuk diberikan kepada pelanggan sesuai yang diharapkan.”⁵⁹

Hal ini didasarkan pada hasil tabulasi hitung menggunakan SPSS sebagaimana berikut:

Ketahanan Produk

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	Kurang tahan	1	5.0	5.0	5.0
	Tahan	2	10.0	10.0	15.0
	Sangat tahan	17	85.0	85.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Menurut peneliti, Madu Syarif sudah memberikan kualitas secara berturut-turut atau stabil. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan pernyataan para konsumen

⁵⁹ Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*, (Sulawesi Selatan, Global Research and Consulting Institute, 2017), hlm. 38.

yang membenarkan bahwa Madu Syarif sudah memberikan kualitas yang tercermin dalam produk dengan konsisten. Bukti lain juga dibenarkan oleh pernyataan konsumen yang memberikan penjelasan bahwa selama ia mengkonsumsi Madu Syarif, ia tidak pernah dikecewakan serta tidak pernah menjumpai kecacatan produk. Hal tersebut sudah sesuai dengan teori di atas mengenai kekonsistenan memberikan kinerja yang baik kepada pelanggan.

Dalam teori lain, Peleg Cronin dan Preis mengemukakan bahwa atribut kualitas produk makanan dapat diukur dari: tampilan fisik, kesesuaian dan spesifikasi dan variasi yang banyak. Tampilan fisik adalah melihat produk dari warna, hiasan dan juga bentuknya. Warna yang menarik dan hiasan serta bentuk yang bagus mempunyai nilai jual yang tinggi. Contoh: perpaduan warna yang terang mempunyai nilai jual yang tinggi dibandingkan perpaduan warna gelap. Kesesuaian dan spesifikasi adalah kualitas produk yang dijual harus sesuai dengan yang dijanjikan. Produk yang ditawarkan mampu memberikan ukuran serta diameter yang sesuai dengan yang dijanjikan. Variasi yang banyak adalah variasi makanan dan minuman yang menarik untuk dilihat sehingga aspek ini menjadi alasan mengapa konsumen membeli produk tersebut.”⁶⁰

⁶⁰ Monica Maria dan Mohamad Yusak Anshori, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, (Vol. 6, No. 1, 2013), diakses pada April 2013 dari <https://e-journal.unair.ac.id> .

Hal ini didasarkan pada hasil tabulasi hitung menggunakan SPSS sebagaimana berikut:

Kesetarian tampilan fisik

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	Kurang bagus	1	5,0	5,0	5,0
	Cukup bagus	1	5,0	5,0	10,0
	Bagus	1	5,0	5,0	15,0
	Sangat bagus	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Menurut peneliti, Madu Syarif sudah memiliki atribut yang sesuai dengan teori. Atribut yang dimiliki Madu Syarif berupa: tampilan fisik, kesesuaian/ spesifikasi dan variasi yang banyak. Madu Syarif memiliki tampilan yang menarik seperti produk madu pada umumnya. Selain itu, spesifikasi yang ditawarkan/ yang dijanjikan juga sudah sesuai. Sehingga hal tersebut menciptakan sebuah *trust* atau kepercayaan terhadap konsumen. Adapun mengenai variasi, Madu Syarif juga memiliki variasi berupa jenis-jenis madu yang digunakan. Variasi dari Madu Syarif diantaranya yaitu: Madu Hutan yang berwarna coklat, Madu Kaliandra yang berwarna kuning dan Madu Akasia yang berwarna hitam. Atribut tersebut dapat dijadikan sebagai parameter untuk membuktikan bahwa Madu Syarif merupakan madu yang memiliki kualitas yang baik.

Hal ini didasarkan pada hasil tabulasi hitung menggunakan SPSS sebagaimana berikut:

Kesesuaian produk dengan janji

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	Cukup sesuai	1	5,0	5,0	5,0
	Sesuai	2	10,0	10,0	15,0
	Sangat sesuai	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

2. Manajemen Kualitas Madu

Setiap perusahaan membutuhkan sebuah manajemen terutama untuk memenajemen sebuah produk ataupun jasa yang sedang ia miliki. Produk yang dimanajemen dengan baik, akan menghasilkan kualitas serta performansi yang baik. Seperti yang dikemukakan oleh Juran dan Frank: “Manajemen kualitas adalah suatu cara untuk meningkatkan performansi secara terus menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia.”⁶¹ “Manajemen kualitas memuat semua fungsi-fungsi manajemen keseluruhan yaitu: perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, jaminan kualitas, dan peningkatan kualitas dalam ISO 8042.”⁶²

a. Perencanaan Kualitas

“Perencanaan kualitas adalah penetapan dan pengembangan tujuan dan kebutuhan untuk kualitas serta penerapan sistem kualitas.” Menurut peneliti, terdapat perencanaan dalam kegiatan produksi Madu Syarif. Perencanaan yang dilakukan sudah sesuai dengan teori di atas. Tahap pertama dalam sebuah perencanaan Madu Syarif adalah pengambilan madu ke tempat peternak lebah. Dalam kegiatan pengambilan madu tersebut dilakukan penjadwalan kepada beberapa pihak peternak ketika mereka sedang panen. Setelah

⁶¹ Stevanus Greggy Ryan Pradipta, *Analisis Pengaruh Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Kualitas Produk (Studi pada Sentra Industri Kerajinan Kasongan Bantul)*, Yogyakarta, Thesis, (Yogyakarta, Fakultas Ekonomi, 2020).

⁶² Stevanus Greggy Ryan Pradipta, *Analisis Pengaruh Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Kualitas Produk (Studi pada Sentra Industri Kerajinan Kasongan Bantul)*, Yogyakarta, Thesis, (Yogyakarta, Fakultas Ekonomi, 2020).

berkoordinasi dengan beberapa peternak lebah, *owner* dan karyawan dari Madu Syarif mendatangi langsung ke lokasi peternak lebah. Dalam hal ini, peneliti menemukan suatu penemuan yaitu pengambilan madu dilakukan langsung oleh *owner* dan karyawan dari Madu Syarif dan tidak mendelegasikannya kepada siapapun dengan tujuan untuk menjaga kualitas dan kehegisan dari madu itu sendiri. Hal tersebut menjadi perencanaan yang sangat unik dan langka karena pelaku usaha madu lainnya banyak mengabaikan hal tersebut. Seperti yang dikatakan oleh narasumber lain, pengambilan madu di tempat peternakan lebah dilakukan pada musim kemarau. Hal tersebut dikarenakan pada musim kemarau madu memiliki kadar air yang lebih sedikit dibandingkan pada musim hujan.

Hal ini didasarkan pada hasil tabulasi hitung menggunakan SPSS sebagaimana berikut:

Ketahanan Produk

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	Kurang tahan	1	5.0	5.0	5.0
	Tahan	2	10.0	10.0	15.0
	Sangat tahan	17	85.0	85.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Setelah memilih dan memperoleh madu di tempat peternak lebah, tahap selanjutnya dibawa ke tempat pengujian laboratorium. Hal tersebut untuk menguji madu itu sendiri apakah sudah sesuai dengan standar SNI atau belum. Seperti yang dijelaskan oleh narasumber lima, ia menjelaskan bahwa pengujian madu ke tempat laboratorium dilakukan setiap kali pemanenan madu dari tempat peternak lebah. Hal tersebut merupakan suatu penemuan bagi peneliti, karena pengujian laboratorium yang dilakukan Madu Syarif sangatlah konsisten terlaksana setiap kali

pemanen madu dari tempat peternak lebah, sedangkan pelaku usaha madu lain umumnya melakukan pengujian laboratorium hanya sekali digunakan untuk seterusnya.

Setelah madu lolos dari pengujian laboratorium, madu siap dikemas, dibacakan *khatmil Qur'an* dan didistribusikan. Hal ini sekaligus menjadi penemuan baru bagi peneliti. Pelaku usaha madu lain mungkin hanya akan fokus memperhatikan kualitasnya saja. Namun tidak seperti yang dilakukan Madu Syarif, Madu Syarif selain memperhatikan keaslian dan kehygienisan madu, ia juga memperhatikan manfaat atau *fadhilah* dari mengkonsumsi madu tersebut. Usaha yang dilakukan untuk memperoleh kemanfaat dan kesembuhan yang nyata ialah dengan cara membacakan do'a kesembuhan. Kegiatan tersebut dilakukan bersama santri yatim/ piatu setiap selesai kegiatan Sholat Subuh berjamaah. Adapun usaha lainnya yaitu pembacaan Al Qur'an *bil gaib* atau pembacaan *khatmil Qur'an* oleh para *hafidz*. Kegiatan tersebut dilakukan setiap satu bulan sekali. Usaha yang demikian diharapkan mampu menyerap kemanfaatan dari mengkonsumsi madu agar bisa memberikan kepuasan kepada konsumen.

b. Pengendalian Kualitas

“Pengendalian kualitas adalah teknik-teknik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas.” Menurut peneliti, pengendalian yang dilakukan Madu Syarif sudah sesuai dengan teori yang ada. Madu Syarif melakukan teknik pengendalian untuk memenuhi syarat-syarat kualitas itu sendiri. Pengendalian yang dilakukan diantaranya yaitu saat pengemasan madu. Dalam kegiatan pengemasan, madu yang awalnya diletakkan pada drum dipindahkan ke

botol yang kedap udara. Selain itu, orang yang terlibat dalam pengemasan tersebut juga harus memakai peralatan kesehatan seperti masker, sarung tangan dan sarung kepala. Hal itu dilakukan untuk menjaga ke higienisan Madu Syarif, agar nantinya madu tersebut tidak terkontaminasi oleh bakteri dari arah manapun. Hal tersebut yang nantinya dapat memenuhi syarat-syarat kualitas dari sebuah produk.

Bentuk pengendalian lainnya yaitu tidak mendelegasikan pengambilan madu ke tempat peternak lebah kepada siapapun. Hal ini dilakukan sendiri oleh *owner* dengan harapan untuk tetap bisa menjaga kualitas dari madu itu sendiri. Jaminan kualitas tersebut yang nantinya dibutuhkan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga konsumen percaya terhadap produk madu yang sedang ia konsumsi. Hal ini merupakan bagian dari penemuan dari peneliti seperti yang peneliti jelaskan sebelumnya. Selain itu, pengendalian lainnya juga dilakukan dengan adanya kegiatan pendampingan dari mahasiswa fakultas kimia yang berasal dari kampus ITS (Institut Teknologi Sepuluh November) dan UBAYA (Universitas Surabaya). Pendampingan tersebut dilaksanakan mulai dari pengambilan madu, pengambilan sampel madu hingga pada tahap proses pengemasan. Mereka ikut memantau dalam rangkaian kegiatan proses produksi Madu Syarif, dan hal ini yang nantinya mengantarkan Madu Syarif memperoleh legalitas berupa no. PIRT dari dinas kesehatan.

Hal ini didasarkan pada hasil tabulasi hitung menggunakan SPSS sebagaimana berikut:

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	Tinggi	3	15.0	15.0	15.0
	Sangat tinggi	17	85.0	85.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

c. Jaminan Kualitas

“Jaminan kualitas adalah semua tindakan terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk akan memuaskan kebutuhan untuk kualitas tertentu.” Menurut peneliti, jaminan kualitas yang diberikan Madu Syarif sudah sesuai dengan teori yang ada. Madu Syarif telah memberikan kepercayaan yang cukup kepada konsumen berupa kualitas yang dimiliki Madu Syarif. Hal tersebut dibuktikan dengan keaslian uji laboratorium yang dilakukan setiap kali panen madu dari tempat peternak lebah. Hasil uji laboratorium tersebut dicantumkan di dalam kemasan produk Madu Syarif. Jaminan tertulis lainnya juga dibuktikan dengan legalitas halal dari MUI serta sertifikat dari dinas kesehatan berupa PIRT.

Hal ini didasarkan pada hasil tabulasi hitung menggunakan SPSS sebagaimana berikut:

Kualitas Produk

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	Tinggi	3	15.0	15.0	15.0
	Sangat tinggi	17	85.0	85.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

d. Peningkatan Kualitas

“Peningkatan kualitas adalah tindakan-tindakan yang diambil guna meningkatkan nilai produk untuk pelanggan melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi dari proses dan aktivitas melalui struktur organisasi.” Menurut peneliti, peningkatan kualitas yang dilakukan Madu Syarif sudah sesuai dengan teori yang ada. Peningkatan kualitas yang dilakukan berfungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari proses produksi Madu Syarif. peningkatan kualitas tersebut berupa pembacaan do'a kesembuhan serta *khatmil*

Qur'an. Kegiatan pembacaan do'a dilakukan oleh santri yatim setiap selesai melaksanakan Sholat Subuh berjamaah. Sedangkan pembacaan *khatmil Qur'an* dilakukan oleh santri *tahfidz* setiap satu bulan sekali. Kegiatan peningkatan kualitas tersebut merupakan suatu penemuan bagi peneliti dan hal itu berbeda dengan yang dilakukan oleh produk madu pada umumnya. Produk madu pada umumnya hanya mengutamakan kualitas dari madu itu sendiri. Sedangkan Madu Syarif, ia tidak hanya memperhatikan kualitas tetapi juga sangat memperhatikan nilai manfaat dari madu itu sendiri.

Peningkatan kualitas lainnya adalah koordinasi terhadap orang-orang yang memiliki pengalaman dalam hal peternakan lebah. Dalam hal ini yang dimaksud ialah mahasiswa dari kampus ITS dan UBAYA. Mereka merupakan bagian dari peneliti madu. Koordinasi yang dilakukan ialah bertujuan untuk meminta pendampingan dalam proses produksi Madu Syarif. Hal ini diharapkan mampu memberikan kualitas yang baik pada Madu Syarif serta untuk menghindari cacat produk madu. Pendampingan dalam kegiatan produksi oleh orang berpengalaman merupakan suatu penemuan baru yang tidak peneliti temukan dalam sebuah teori. Dan hal tersebut merupakan teknik peningkatan kualitas yang jarang diperhatikan oleh pelaku usaha madu lainnya.

Hal ini didasarkan pada hasil tabulasi hitung menggunakan SPSS sebagaimana berikut:

Seringnya kecacatan muncul

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	Sangat banyak	1	5.0	5.0	5.0
	Sedikit	1	5.0	5.0	10.0
	Tidak ada	18	90.0	90.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil studi lapangan dan analisis pembahasan tentang manajemen kualitas produk Madu Syarif, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Standar ukur kualitas Madu Syarif dilihat dari tiga indikator yaitu: level, konsisten dan atribut. Di dalam level memuat empat indikator yaitu: kenyamanan, ketahanan, model/ desain dan kualitas bahan. Konsisten memuat bebas dari kecacatan dan konsisten memberikan kualitas yang baik. Sedangkan atribut memuat: tampilan fisik, kesesuaian/ spesifikasi dan variasi yang banyak. Hasil penelitian menggambarkan, bahwa Madu Syarif sudah memuat tiga indikator kualitas sebuah produk. Indikator yang pertama yaitu level. Madu Syarif merupakan produk yang memiliki level sangat baik dan sudah pantas bersaing dengan produk madu lainnya. Indikator yang kedua yaitu Madu Syarif mampu memberikan kekonsistenan kinerja yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan pada konsumen. Yang terakhir, yaitu atribut. Madu Syarif memiliki tampilan fisik yang sudah sesuai dengan standar (*food grade*) serta mampu memberikan spesifikasi yang telah dijanjikan dan variasi yang beraneka macam.
2. Madu Syarif menerapkan manajemen kualitas seperti teori yang telah ada. Ia memanajemen dengan sebuah perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, jaminan kualitas dan peningkatan kualitas. Perencanaan kualitas yang dilakukan adalah koordinasi dengan beberapa peternak lebah yang madunya sudah siap dipanen. Pengendalian kualitas yang dilakukan adalah tidak mendelegasikan pengambilan madu ke tempat peternak lebah. Hal tersebut untuk menjaga keaslian serta

kehigenisan dari madu itu sendiri. Jaminan kualitas yang dilakukan adalah menguji madu di tempat laboratorium, bersertifikat halal dari MUI serta terdaftar dalam PIRT oleh dinas kesehatan. Adapun yang terakhir yaitu peningkatan kualitas. Peningkatan kualitas yang dilakukan ialah dengan cara membacakan do'a dan *khatmil Qur'an bil gaib*. Hal itu dilakukan untuk menyerap kemanfaatan serta keutamaan dari do'a dan pembacaan *khatmil Qur'an* tersebut.

B. Rekomendasi

Berdasarkan dari hasil simpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran dan rekomendasi sebagai berikut:

1. Madu Syarif perlu mencetak kader untuk meneruskan bisnis Madu Syarif yang sudah berjalan saat ini. Harapannya adalah agar santri Al Madina nantinya bisa mendapatkan ilmu kewirausahaan dari masa ke masa. Karena “Bisnis yang dapat dikatakan sukses ialah bisnis yang dapat bertahan hingga generasi ke tiga”
2. Madu Syarif perlu melakukan pengembangan strategi marketing. Hal ini dimaksudkan agar Madu Syarif dapat dikenal oleh masyarakat lebih luas.
3. Alangkah baiknya jika Madu Syarif memiliki kantor produksi tersendiri. Hal ini dimaksudkan agar terdapat perbedaan antara tempat tinggal santri Yayasan Al Madina dengan tempat produksi Madu Syarif.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat keterbatasan selama melakukan penelitian. Dalam hal ini, pencarian data terhadap objek penelitian data kurang mendalam. Hal tersebut dikarenakan terbatasnya waktu yang dimiliki oleh informan.

DAFTAR PUSTAKA

- Daga, Rosnaini. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*, (Sulawesi Selatan. Global Research and Consulting Institute).
- Setiawan. Ehta. 2012-2021. *KBBI Online*, x(versi 2.8) Database utama KBBI Daring edisi III. Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (Pusat Bahasa).
- Greggy Ryan Pradipta, Stevanus. *Analisis Pengaruh Manajemen Kualitas Terhadap Kinerja Kualitas Produk (Studi Pada Sentra Industri Kerajinan Kasongan Bantul)*, Yogyakarta. *Thesis*. (Yogyakarta. Fakultas Ekonomi. 2020).
- Muhammad. 2001. *Manajemen Dana Bank Syariah*. (Ekunisia: Yogyakarta).
- Maria, Monica dan Mohamad Yusak Anshori. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. (Vol. 6. No. 1. 2013).
- Khusaini, Ahmad. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta*. Yogyakarta. *Skripsi*. (Yogyakarta. Fakultas Ilmu Keolahragaan. 2016).
- Safrizal Yafie, Ahmad. Suharyono. dan Yusri Abdillah. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. (Vol. 35. No. 2. 2016).
- Warson Munawwir, Ahmad. 1984. *Al Munawwir Kamus Arab-Indonesia*. (Unit Pengadaan Buku Ilmiah Keagamaan Pondok Pesantren Al Munawwir Krapyak: Yogyakarta).
- Djalal, Abdul. 2000. *Ulumul Qur'an*. (Dunia Ilmu: Surabaya).
- Mohamad Burhanudin, Aan. dan Hikmah Tussa'diah. *Terdapat pesan dakwah pada visualisasi dari setiap Scene iklan:*

- Analisis Semiotika Versi Ustadz Arifin Ilham. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*. (Vol. 9. No. 2. 2018).
- Khumaedi, Mukhamad. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Madu: Studi Kasus UMK Bina Apiari Indonesia. Jakarta. *Skripsi*. (Jakarta. Fakultas Sains dan Ilmu Teknologi. 2020).
- Khanza Putri, Alif. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta Perpektif Ekonomi Islam. Yogyakarta. *Skripsi*. (Yogyakarta. Fakultas Ilmu Agama Islam : 2017).
- Amelinda Wiyono, Nathania. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Minat Beli Buku Novel, Studi Kasus pada Konsumen di Toko Buku Gramedia Yogyakarta. Yogyakarta. *Skripsi*. (Yogyakarta. Fakultas Ekonomi: 2017).
- Herdiansyah dan Haris. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Salemba Humanika.
- Moleong dan Lexy. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosydakarya.
- Nawawi dan Hadari. 1996. Penelitian Terapan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kasiram. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: UIN-Maliki Press.
- Soeratno. 1995. Metode Penelitian. Yogyakarta: UPP. AMP YPKN.
- Singarimbun. dkk. 1989. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3S.
- Sugiono. 2013. “*Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*”. Bandung: Alfabeta.
- Creswell, John. W. 2013. *Research Design*. edisi ketiga ter. Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

<https://bsn.go.id>
www.madusyarif.id