

**ANALISIS MANAJEMEN USAHA PERCETAKAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM**

STUDI KASUS PERCETAKAN HIDUP BARU PALEMBANG



SKRIPSI

Digunakan untuk memenuhi syarat memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

LEO CANDRA

NIM.642022033

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Perihal: Persetujuan Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Palembang

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

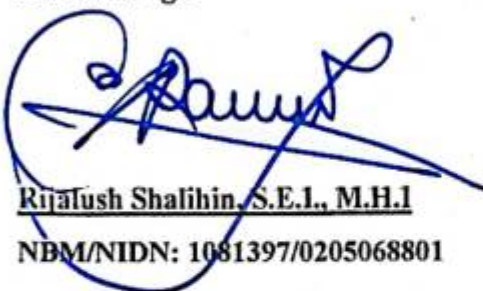
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka skripsi yang ditulis oleh saudara Leo Candra (642022033) yang berjudul "Analisis Manajemen Usaha Percetakan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi Kasus Percetakan Hidup Baru Palembang". Telah dapat diajukan dalam sidang munaqosah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Maka dengan ini kami ajukan skripsi tersebut agar diterima dengan baik. Demikian, semoga bermanfaat bagi kepentingan tentang Ekonomi Syariah. Atas segala perhatiannya kami ucapkan terima kasih,

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

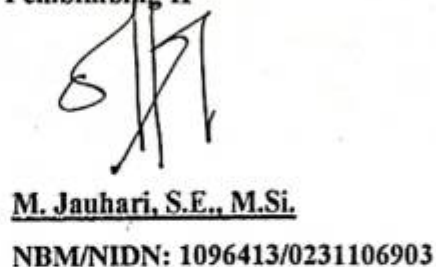
Palembang, Maret 2026

Pembimbing I



Rizalush Shalihin, S.E.I., M.H.I
NBM/NIDN: 1081397/0205068801

Pembimbing II



M. Jauhari, S.E., M.Si.
NBM/NIDN: 1096413/0231106903

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS MANAJEMEN USAHA PERCETAKAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

STUDI KASUS PERCETAKAN HIDUP BARU PALEMBANG

Yang di tulis oleh Leo Candra (642022033)

Telah di Munaqosahkan dan dipertahankan

Di depan penguji skripsi pada tanggal 4 April 2026

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

Palembang, 4 April 2026

Universitas Muhammadiyah Palembang, Fakultas Agama Islam

Panitia Penguji Skripsi

Ketua

Dr. Rulitawati, S.Ag., M.Pd.I

NBM/NIDN: 895938/0206057201

Penguji I

Dr. Hoirul Amri, M.E.Sy.

NBM/NIDN: 1098817/0212056605

Secretaris

Rijalush Shalihin, S.E.I., M.H.I

NBM/NIDN: 1081397/0205068801

Penguji II

Dr. Vahva, S.Pd.I., I.C., M.P.I

NBM/NIDN: 1196089/020648701

Mengesahkan

Dekan Fakultas Agama Islam



Dr. Putmansyah Ariadi, S.Ag., M.Hum

NBM/NIDN: 731454/021512690

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leo Candra
Nim : 642022033
Fakultas/Prodi : Agama Islam/S-1 Ekonomi Syariah
Judul : **Analisis Manajemen Usaha Percetakan Untuk
Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dalam
Perspektif Ekonomi Islam Studi Kasus Percetakan
Hidup Baru Palembang**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri, jika terdapat karya orang lain saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, Maret 2026



Leo Candra

NIM 642022033

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**“Belajar dan bekerja keras lah sampai sukses sehingga yang mahal terlihat
murah”**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Skripsi ini ku persembahkan untuk

- ❖ Kedua orang tua tercinta penulis, Bapak Mulyadi (Alm) dan Ibu Nurmawati. Terima kasih telah mengusahakan segala kebutuhan penulis, membimbing, dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus serta dukungan kepada penulis agar mampu meraih mimpi di masa depan.
- ❖ Teruntuk kakak ku Nopa Oktapia, S.Pd., terima kasih telah menemani penulis dari bab 1 sampai selesai, untuk segala bantuan baik itu tenaga, pikiran, maupun materi.
- ❖ Teruntuk kakak ku Novitasari, S.Pd. dan kakak ipar ku Rianza Putra, M.Pd., terima kasih telah hadir di dalam hidup penulis, memberi pelajaran kepada penulis agar bisa menjadi contoh yang baik bertanggung jawab dalam segala hal dan juga keponakan tercinta Safanah Izzatul Jannah dan Hanifah Azzahrah yang selalu menjadi penyemangat untuk menyelesaikan tugas ini.
- ❖ Terakhir untuk diri saya sendiri Leo Candra yang selalu mampu menguatkan dan menyakinkan kepada diri saya bahwa semua nya bisa dilalui sampai selesai pada waktunya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan, kasih sayang, rahmat dan karunia-Nya kepada seluruh makhluk ciptaan-Nya yang selalu memberikan kemudahan dan rezeki sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Analisis Manajemen Usaha Percetakan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi Kasus Percetakan Hidup Baru Palembang”**. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan dan panutan bagi seluruh umat Islam.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E) di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang. Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada agar berhasil sebagai semestinya. Namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan ini setinggi-tingginya kepada:

- ❖ Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
- ❖ Dr. Purmansyah Ariadi, S.Ag., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

- ❖ Dr. Rulitawati, M,Pd.I dan Rijalush Shalihin, S.E.I., M.H.I. selaku Wakil Dekan I dan II Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.
- ❖ M. Jauhari, S.E.,M.Si selaku Ketua dan Hendri Nur Alam, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.
- ❖ Rijalush Shalihin, S.E.I., M.H.I. selaku pembimbing I dan M. Jauhari, S.E.,M.Si selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.
- ❖ Kedua orang tua, kakak-kakakku tercinta yang selalu memberikan semangat kasih sayang dan do'anya untuk keberhasilan ini dan juga kedua keponakan tercinta.
- ❖ Sahabat-sahabat kelas seperjuangan yaitu Bagas, Ardi, Haji, Noufal, Ghatan, Deni, dan Deri terimakasih telah menjadi sahabat penulis dari semester 1 sampai akhir.
- ❖ Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syari'ah angkatan 2022, Semua pihak yang telah memberikan bantuan demi kelancaran proses skripsi, terimakasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bimbingan dan bantuan yang telah diberikan dapat bermanfaat dan menjadi amal di sisi Allah Aamiin, Dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran masukan yang bersifat membangun penulis dengan harapan demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Palembang, Maret 2026



LEO CANDRA

NIM 642022033

ABSTRAK

LEO CANDRA. 642022033. Skripsi dengan judul **“ANALISIS MANAJEMEN USAHA PERCETAKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM STUDI KASUS PERCETAKAN HIDUP BARU PALEMBANG”**. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya pengelolaan bisnis percetakan yang strategis di era digital dengan tetap mengedepankan prinsip-prinsip syariah seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab sosial untuk memenangkan persaingan pasar dan mencapai keberkahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen usaha percetakan yang efektif, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Percetakan Hidup Baru Palembang menerapkan manajemen operasional harian yang terstruktur melalui pembagian tugas antara pimpinan, kepala toko, dan karyawan. Strategi peningkatan kepuasan konsumen dilakukan melalui pemberian layanan konsultasi produk, penggunaan bahan baku berkualitas, harga terjangkau, serta adanya sistem ganti rugi atau perbaikan jika hasil cetak tidak sesuai harapan. Dalam perspektif ekonomi Islam, usaha ini berupaya mengimplementasikan nilai-nilai kejujuran dan pelayanan berbasis syariah guna membangun kepercayaan konsumen, yang dibuktikan dengan adanya basis konsumen tetap dari berbagai instansi pemerintah dan lembaga keuangan.

Kata Kunci : Manajemen Usaha, Kepuasan Konsumen, Ekonomi Islam, Percetakan.

ABSTRACT

LEO CANDRA. 642022033. Thesis entitled **"ANALYSIS OF PRINTING BUSINESS MANAGEMENT TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION IN ISLAMIC ECONOMIC PERSPECTIVE CASE STUDY OF PERCETAKAN HIDUP BARU PALEMBANG"**. The background of this research is based on the importance of strategic printing business management in the digital era while still prioritizing sharia principles such as honesty, fairness, and social responsibility to win market competition and achieve blessings. The purpose of this research is to determine effective printing business management, identify obstacles faced, and analyze supporting and inhibiting factors of customer satisfaction in Islamic economic perspective. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results show that Percetakan Hidup Baru Palembang implements structured daily operational management through the division of tasks between leaders, shop heads, and employees. The strategy to increase customer satisfaction is carried out through providing product consultation services, using quality raw materials, affordable prices, and a compensation or repair system if the print results do not meet expectations. From an Islamic economic perspective, this business strives to implement the values of honesty and sharia-based service to build consumer trust, as evidenced by the existence of a permanent consumer base from various government agencies and financial institutions.

Keywords : Business Management, Consumer Satisfaction, Islamic Economics, Printing.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
SURAT PERTANYAAN BEBAS PLAGIAT	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Fokus Penelitian	7
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN YANG RELEVAN	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Pengertian Analisis	10
2. Pengertian Manajemen	11
3. Pengertian Usaha.....	13
4. Pengertian Percetakan	13
5. Pengertian Kepuasan	14
B. Penelitian yang Relevan	25
BAB III MOTODELOGI PENELITIAN	27
A. Pendekatan Penelitian	27
B. Situasi Dan Subjek Penelitian	27
1. Situasi Sosial	27
2. Subjek Penelitian	28

C. Jenis Dan Sumber Data	29
1. Data Primer	29
2. Data Sekunder	30
D. Teknik Pengumpulan Data	30
1. Wawancara	30
2. Observasi	31
3. Dokumentasi.....	31
E. Teknik Analisa Data	32
1. Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	32
2. Paparan Data (<i>Data Display</i>)	32
3. Penarikan Kesimpulan (<i>Conclusion Drawing/Verifying</i>)	33
F. Uji Kepercayaan Data	33
1. Definisi Uji Kredibilitas	33
G. Rencana Dan Waktu Penelitian.....	34
1. Rencana Penelitian	34
2. Waktu Penelitian	35

BAB IV DESKRIPSI LOKASI TEMUAN PENELITIAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian	37
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
2. Temuan Penelitian.....	40
B. Pembahasan Penelitian	43
1. Manajemen Usaha Percetakan Yang Efektif Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen	43
2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Manajemen Usaha Percetakan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen	44
3. Faktor Pendukung Dan Penghambat Kepuasan Konsumen Dalam Prespektif Ekonomi Islam	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran	48

DAFTAR PUSTAKA	50
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 persamaan dan perbedaan penelitian.....	25
Tabel 3.1 Rencana dan waktu penelitian.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara	52
Dokumentasi Penelitian	57
Surat Keputusan Pembimbing	58
Daftar Konsultasi Pembimbing 1	60
Daftar Konsultasi Pembimbing 2	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Usaha percetakan merupakan sektor bisnis yang strategis dan memiliki peranan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, terutama di era digital saat ini yang menuntut adaptasi cepat terhadap kemajuan teknologi. Dari sudut pandang ekonomi Islam, pengelolaan bisnis harus mematuhi prinsip-prinsip syariah seperti tauhid (ketuhanan), keseimbangan, dan tanggung jawab sosial, sekaligus mampu menghadapi persaingan pasar yang ketat serta mengimplementasikan nilai-nilai Islam dalam praktik operasionalnya. Hal ini berpengaruh pada globalisasi, Globalisasi telah membawa sebuah paradigma baru dalam manajemen, administrasi dan kepemimpinan pendidikan. Dengan adanya perubahan ini, nilai pasar, pilihan dan kompetisi menjadi poros penggerak utama untuk berbagai kebijakan pendidikan ¹.

Al-Qur'an mengajarkan pentingnya berlomba-lomba dalam kebaikan sebagaimana tertuang dalam firman Allah SWT dalam Q.S AL-Qashash:77

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: "Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan." (QS. Al-Qashash: 77)

¹ Konsep, (2023). "Sejarah Dan Konsep Manajemen Pendidikan."

Adapun disebutkan juga dalam Q.S Al-jumu'ah: 10 mengenai manajemen usaha menegaskan pentingnya mencari karunia Allah dengan di sertai mengingat-Nya agar mendapatkan keberuntungan:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ
وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: "Apabila salat (Jumat) telah dilaksanakan, bertebaranlah kamu di bumi, carilah karunia Allah, dan ingatlah Allah sebanyak-banyaknya agar kamu beruntung".

مَا أَكَلُ أَخَذُ صَعْمًا خَيْرًا مِنْ أَنْ يَكُنْ مِنْ غَمَلٍ يَدِي، وَإِنْ لَبِيَّ اللَّهُ دَاوُدَ عَلَيْهِ السَّلَامُ كَانَ يَأْكُلُ مِنْ غَمَلٍ يَدِي

Rasulullah SAW bersabda: "Tidaklah seseorang memakan makanan yang lebih baik daripada makan dari hasil usahanya sendiri. Sesungguhnya Nabi Daud AS makan dari hasil usahanya sendiri." (H.R. Bukhari/Ahmad).

Penelitian ini bertujuan mendalami bagaimana penerapan prinsip ekonomi Islam dalam manajemen usaha percetakan mampu meningkatkan kepuasan konsumen. Secara umum, manajemen adalah proses yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan agar kegiatan bisnis berjalan efektif dan efisien. Manajemen usaha yang baik akan berdampak pada kepuasan konsumen terhadap produk dan jasa yang diterima². Kepuasan konsumen sebagai hasil dari perbandingan antara harapan produk atau jasa dan kenyataan yang diterima seseorang maka memunculkan dua kemungkinan. Kemungkinan yang pertama adalah apabila penjual memberikan informasi yang berlebihan terhadap konsumen, maka konsumen akan memiliki pengharapan yang terlalu tinggi. Sehingga berakibat ketidakpuasan jika penjual tidak dapat memenuhi informasinya. Kemungkinan kedua adalah bila penjual tidak dapat memenuhi

² Syamsuddin, (2023). "Manajemen." : Journal Idaarah

informasi kepada konsumen, maka konsumen akan kurang tertarik (harapannya rendah) pada produk atau pelayanan tersebut, sehingga transaksi tidak akan terjadi. Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan konsumen merupakan hasil perbandingan yang dirasakan antara kinerja produk dan kesesuaian harapan yang diinginkan konsumen setelah melakukan pembelian³. Jika produk sesuai atau melampaui harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya jika produk tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen tidak merasa puas.

Model manajemen usaha yang dilakukan adalah dengan tetap menjaga kualitas produk dan menjalin hubungan baik dengan konsumen serta tetap berusaha semaksimal mungkin memenuhi kemauan dari konsumen. Dalam memenuhi kepuasan konsumen maka pihak Percetakan selalu memberikan pelayanan berupa konsultasi pemesanan terlebih dahulu agar konsumen dapat mengetahui lebih jelas detail dari produk yang dibutuhkan. Selain itu bahan-bahan baku yang digunakan juga berkualitas, mulai dari pemilihan bahan baku, dan proses percetakan yang bagus. Harga yang ditawarkan juga terjangkau oleh konsumen, dan hal ini dapat menarik minat konsumen untuk melakukan proses order. Dalam hal menerapkan cara manajemen usaha percetakan akan menciptakan kepuasan konsumen terhadap barang atau jasa. Konsumen dapat merupakan seorang individu ataupun organisasi, mereka memiliki peran yang

³ Sari, Kosim, and Arif, (2023). "Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah." : Jurnal Ekonomi Islam

berbeda dalam perilaku konsumsi, mereka mungkin berperan sebagai intiator, influencer, buyer, payer atau user.

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat kepada perusahaan, diantaranya yaitu hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang (re- order), terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi percetakan. Ketika diuntungkan atas kepuasan yang tercipta dari konsumen maka pemasaran akan terjadi secara alami sehingga permintaan akan produk yang dihasilkan percetakan akan tercipta. Hal ini dibuktikan dengan adanya jumlah pemesanan dari konsumen dari tahun ke tahun meningkat. Manajemen adalah penanganan terhadap suatu proses kegiatan yang diatur secara rapi melalaui kerjasama dengan orang lain⁴. Usaha memiliki arti kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk menciptakan suatu hasil dalam tujuan tertentu. Manajemen usaha adalah suatu proses kegiatan dengan melakukan kegiatan tertentu yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian untuk mencapai hasil yang semaksimal mungkin⁵.

Percetakan adalah sebuah proses industri untuk memproduksi secara massal tulisan dan gambar, terutama dengan tinta diatas kertas menggunakan mesin cetak⁶. Manajemen yang baik merupakan pondasi bagi pengembangan setiap

⁴ Saputri and Shifa, (2024). *"Konsep Pemasaran Dalam Perspektif Ekonomi Islam."*

⁵ Kurniawan, Ula, and Setyawan, (2024). *"Pengaruh Zakat Produktif, Manajemen Usaha, Dan Pendampingan Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Mustahik Di LAZNAS LMI Unit Layanan Blitar."*

⁶ Ningtiyas, (2021). *"Analisis Pengelolaan Usaha Percetakan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam."* Jawa Timur: IAN Tulung Agung

organisasi, baik organisasi pemerintah, perusahaan, serikat pekerja dan organisasi lainnya. Manajemen Usaha dalam perspektif Islam utamanya, melalui manajemen yang baik, organisasi memelihara kepercayaan anggota meningkatkan reputasi, serta mempengaruhi anggota-anggotanya melalui interaksi yang dibangunnya. Kepuasan konsumen menjadi faktor penting yang berkontribusi dalam terciptanya loyalitas pelanggan, mengurangi elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi masa depan, dan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Kepuasan konsumen erat hubungannya dengan keinginan konsumen untuk mencapai nilai yang maksimum. Nilai konsumen adalah *trade off* antara persepsi konsumen terhadap kualitas atau manfaat produk dan pengorbanan yang dilakukan lewat harga yang dibayarkan⁷. Sebuah jasa tertentu bisa saja memiliki kualitas unggul, namun dievaluasi bernilai rendah karena harganya terlampau mahal. Menurut Kotler & Armstrong, konsumen akan membeli dari perusahaan yang diyakini menawarkan nilai yang tertinggi. Adapun nilai bagi konsumen adalah persepsi dari konsumen yang membandingkan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Percetakan Hidup Baru merupakan Percetakan Pengadaan Barang dan Jasa yang didirikan di Palembang. Percetakan Hidup Baru Palembang bergerak dibidang usaha pengadaan dan memfokuskan bisnis pada pengadaan barang-barang dan material pendukung untuk kegiatan-kegiatan besar maupun kecil.

⁷ Sari, Kosim, and Arif, (2023). "Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah."

Dalam perjalanan bisnisnya, didukung oleh partner-partner bisnis yang terpercaya dalam merintis dari tahun ke tahun.. Percetakan ini menawarkan produk dan jasa percetakan digital, berbagai bordiran, jahit, konveksi, baliho, spanduk, buku cetak, souvenir, banner, printer, kalender dan semua jenis cetakan lainnya.

Percetakan Hidup Baru Palembang peminatnya datang dari berbagai kalangan. Mulai dari pengguna kalangan berasal dari instansi, perorangan, partai, organisasi, sekolah maupun kampus. Penetapan harga dihitung berdasarkan nilai produksinya, diantaranya hitung modal, tenaga kerja listrik dan lain- lainnya kemudian dapat ditentukan margin dari suatu produk. Produk dan jasa percetakan memiliki teknik promosi agar dikenal dan dapat bersaing secara sehat dengan percetakan lain, Promosi iklan mulai dari media cetak Koran social mediaa, banyaaak juga langsung dari marketing dan direct selling. Mesin-mesin penunjang majunya industry ini dilengkapi 3 mesin digital printing, mesin offset, mesin ID Card, mesin sablon, mesin jahit manual dan lain-lain.

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat kepada perusahaan, diantaranya yaitu hubungan dengan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang (reorder), terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi usaha percetakan. Ketika diuntungkan atas kepuasan yang tercipta dari konsumen maka pemasaran akan terjadi secara alamisehingga permintaan akan produk yang dihasilkan percetakan akan tercipta. Hal ini dibuktikan dengan adanya jumlah pemesanan dari konsumen dari tahun ke tahun

meningkat. Dengan adanya konsumen yang puas maka jumlah pemesanan juga akan meningkat.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, dalam penelitian ini akan dianalisis dan dikaji lebih lanjut mengenai manajemen usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam, maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan mengambil judul *“Analisis Manajemen Usaha Percetakan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi Kasus Percetakan Hidup Baru Palembang”*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana manajemen usaha percetakan yang efektif dalam meningkatkan kepuasan konsumen?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam manajemen usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam usaha percetakan menurut perspektif ekonomi islam?

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis manajemen usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam perpektif ekonomi islam studi kasus percetakan hidup baru palembang, dengan penekanan pada faktor pendukung dan penghambat terhadap kepuasan konsumen.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Untuk mengetahui bagaimana manajemen usaha percetakan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam manajemen usaha percetakan upaya meningkatkan kepuasan konsumen.
- c. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam usaha percetakan menurut perspektif ekonomi islam.

E. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoris

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan kosumen dalam perspektif ekonomi islam serta memberikan wawasan ilmu baru khusus nya di bidang UMKM.

b. Secara Praktis

1) Bagi pemilik usaha percetakan hidup baru palembang

Penelitian ini dapat menjadi panduan yang berguna untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi islam secara efektif, sehingga dapat meningkatkan pendapatan usaha secara berkelanjutan sekaligus membangun kepercayaan serta loyalitas konsumen berdasarkan nilai-nilai Islam.

2) Bagi Konsumen Percetakan hidup baru Palembang

Penelitian ini memberikan jaminan produk yang ditawarkan telah memenuhi standar berkualitas, serta dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan rasa aman dalam bertransaksi.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi yang penting mengenai analisis manajemen usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam percetakan hidup baru Palembang. Peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep manajemen usaha percetakan, kepuasan konsumen, serta penerapan prinsip-prinsip ekonomi Islam dalam dunia bisnis, khususnya sektor UMKM, Penelitian ini juga memberikan pengalaman langsung dalam melakukan riset kualitatif, mulai dari observasi, wawancara, dokumentasi, hingga analisis data. Hal ini meningkatkan kemampuan metodologis peneliti dalam melaksanakan penelitian ilmiah yang sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.

4) Bagi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang

Hasil penelitian ini menjadi sebagai bahan pengayaan akademik, mendukung pengembangan kurikulum, serta menambah pengetahuan yang relevan dengan perkembangan bisnis dan ekonomi syariah di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Asbar Y, and Saptari Ari M. "Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES." *Jurnal Visioner & Strategis* 6, no. 2 (2017): 39–47.
- Damiati, Luh Masdarini, Made Suriani, Ni Desak Made Sri Adnyawati, Cok Istri Raka Marsiti, Ketut Widiartini, and Made Diah Angendari. *Perilaku Konsumen. Widina*. Vol. 5, 2021.
- Hidayah, Daimul. "Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Asuransi Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 3, no. 1 (2024): 75–93.
- Ischak, Wenny Ino, Bun Yamin Badjuka, and Zulfiayu. "Ischak, Wenny Ino Badjuka, Bun Yamin Zulfiayu" 12 (2019): 99–119.
- Jatmiko, Wahyu, and Rahmat Gernowo. "ANALISIS KORELASI CITRA DATA PRIMER DENGAN DATA SEKUNDER MENGGUNAKAN CITRA GRID ANALYSIS AND DISPLAY SYSTEM (GrADS)." *Youngster Physics Journal* 2, no. 1 (2014): 63–70.
- Konsep, Sejarah D A N. "Sejarah Dan Konsep Manajemen Pendidikan," no. 1 (2020). <https://doi.org/10.33541/jdp.v13i1>.
- Kurniawan, Moh. Zaki, Muhammad Fathul Ula, and Aris Setyawan. "Pengaruh Zakat Produktif, Manajemen Usaha, Dan Pendampingan Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Mustahik Di LAZNAS LMI Unit Layanan Blitar." *BISEI: Jurnal Bisnis Dan Ekonomi Islam* 5, no. 02 (2020): 31–40. <https://doi.org/10.33752/bisei.v5i02.1120>.
- Muhson, Ali. "Teknik Analisis Kuantitatif." *Academia*, 2006, 1–7. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/Analisis+Kuantitatif.pdf>.
- Mustari, Mohamad, D Ph, M Taufiq Rahman, and D Ph. *Manajemen Pendidikan. RajaGrafiKa Persada*, 2014.
- Ningtiyas, Sekar Ayu. "Analisis Pengelolaan Usaha Percetakan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam," 2021, 17–39.
- Rachman, Yoga Tantular, Eriana Kartadjumena, Bachtiar Asikin, R. Ait Novatiani, Debbie Christine, Yogo Heru Prayitno, and Radhi Abdul Halim Rachmat. "Analisis Strategi Pengelolaan Usaha Mikro Dalam Upaya Menjaga Keberlanjutan Usaha (Studi Kasus Pada Usaha Mikro Genki

- Yoghurt)." *Jurnal Abdikaryasakti* 2, no. 2 (2022): 75–96.
<https://doi.org/10.25105/ja.v2i2.12483>.
- Saputri, Lisa Indah, and Mutiara Shifa. "Konsep Pemasaran Dalam Perspektif Ekonomi Islam." *Jurnal El Rayyan: Jurnal Perbankan Syariah* 3, no. 1 (2024): 60–65. <https://doi.org/10.59342/jer.v3i1.526>.
- Sari, Ratna Purnama, Ahmad Mulyadi Kosim, and Suyud Arif. "Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah." *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2019): 131.
<https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.452>.
- Soendari, Tjutju. "Pengujian Kebahasaan Data Kualitatif," 2012.
- Sudirman, Acai, Marisi Butarbutar, Tongam Sihol Nababan, Diana Puspitasari, and Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sultan Agung. "Customer Loyalty of Gojek Users Viewed From the Aspects of Service Quality and Consumer Satisfaction." *Jurnal Ilmiah Manajemen* 63, no. 1 (2020): 63–73.
<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>.
- Suhariyanto. *Usaha Mikro Kecil. Pengelolaan Keuangan Bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Kelurahan Airputih Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*, 2017.
https://se2016.bps.go.id/umkumb/files/umkumb/00_Pusat/00_booklet_SE2016Lanjutan_01_Potensi_UMK.pdf.
- Susantri, Yulia. "Perlindungan Terhadap Hak-Hak Konsumen Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia." *CONSTITUO: Journal of State and Political Law Research* 1, no. 1 (2022): 44–58.
<https://doi.org/10.47498/constituo.v1i1.1210>.
- Syamsuddin. "Manajemen." *Idaarah* 1 (2017): 8–41.