

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pengetahuan tentang persepsi pelanggan atau konsumen, tentang kinerja perusahaan jasa merupakan pertanyaan mendasar dalam orientasi pemasaran dan manajemen yang berfokus pada pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan salah satu penentu dari kinerja karyawan yang paling menarik di perhatikan. Semakin ketatnya persaingan di dalam dunia bisnis memaksa Ikhwan Mart meningkatkan pemasaran dan kinerja karyawan yang mana akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen telah menarik banyak perhatian perusahaan dimana perusahaan memikirkan bagaimana cara menarik minat konsumen dari strategi pemasaran hingga kualitas pelayanan agar konsumen memilih produk maupun jasa suatu perusahaan.

Dalam dunia bisnis persaingan merupakan hal biasa yang harus di perhatikan dan di hadapi oleh perusahaan, dan mengembangkan bisnis menjadi salah satu tantangan bagi perusahaan, hal ini menjadi salah satu dampak dari era globalisasi. Sebagai salah satu contoh adalah perkembangan bisnis seperti minimarket. Oleh karena itu dari setiap minimarket bersaing bagaimana cara meningkatkan kepuasan konsumen.¹

Salah satu faktor penting dalam meningkatkan pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen perusahaan harus memiliki strategi baru dalam melayani para pelanggan atau konsumen. Karena konsumen akan menilai serta membandingkan kualitas pelayanan perusahaan satu dengan perusahaan lain dan sejenisnya. kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan bagaimana cara perusahaan memberikan pelayanan dalam bentuk jasa sesuai dengan apa yang di harapkan pelanggan atau konsumen.

Buruknya kualitas pelayanan yang di terima oleh konsumen berhubungan langsung

¹ Ety Sufiyanti, A. Jalaludin Sayutu, dan Ayu Okta Windarti, *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Minimarket*, Jurnal, Administrasi, Politeknik Negeri Sriwijaya, 2017 vol.3 no.1

dengan berjalannya suatu kegiatan. Jika perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang kurang baik maka akan mengakibatkan pemberitaan negatif jangka panjang yang mana akan merugikan perusahaan.² Konsumen tidak hanya melihat dari segi produk saja akan tetapi konsumen melihat dari segi pelayanan yang baik. Oleh sebab itu konsumen sangat pandai dan selektif dalam memilih tempat pusat perbelanjaan yang pelayanannya sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang buruk akan mengakibatkan tutupnya suatu perusahaan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan, konsumen akan merasa kecewa dan beralih pada pusat perbelanjaan yang lain, dengan kondisi persaingan yang sangat tinggi maka minimarket harus mengetahui apa yang di inginkan dan di butuhkan oleh konsumen sehingga konsumen akan merasa puas.

Pada dasarnya Ikhwan Mart sudah berdiri cukup lama di Indonesia dan sudah menyebar di berbagai kota salah satunya yaitu kota Palembang. Ikhwan Mart merupakan koperasi syariah dari yayasan PT Global Ikhwan Grup yang menjual barang kebutuhan masyarakat sehari-hari seperti bahan pokok, perlengkapan rumah tangga, selain itu juga Ikhwan Mart menjual daging potong seperti ayam dan kambing yang di potong sendiri dan waktu proses penyembelihan daging potong tersebut benar-benar berdasarkan syariat Islam. Yang membedakan antara Ikhwan Mart dan minimarket pada umumnya ialah di Ikhwan Mart tidak menjual produk yang di larang oleh syariat Islam seperti minuman alkohol, rokok, dan makanan yang tidak halal lainnya.³

Konsumen khususnya pemuda-pemudi yang sedang terburu-buru dalam perjalanan dan mencari suatu produk akan tetapi produk yang di cari tidak ada, membuat konsumen merasa hanya membuang-buang waktu, karena konsumen selalu berfikir minimarket biasanya menyediakan dan memiliki produk-produk yang sangat lengkap, akan tetapi sangat berbeda di Ikhwan Mart.

² Ahmad Khusaini, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*, Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016

³ Ikhwan Mart Palembang, global-ikhwan.co.id (28 November 2021, Pukul 20.34),

Berdasarkan dari hasil yang dilakukan pada Ikhwan Mart terlihat bahwa minimarket syariah tersebut buka pada pukul 08.00-22.00, akhir-akhir ini terlihat banyak sekali pengunjung yang datang dari biasanya, walaupun produk yang di jual oleh Ikhwan Mart belum terlalu lengkap, hal ini di karenakan Ikhwan Mart hanya ingin menjual produk yang berdasarkan syariat Islam, dan tidak sembarangan menerima produk-produk yang belum diketahui Halal MUI-nya.⁴

Tabel 1.1

Jumlah Konsumen Ikhwan Mart Palembang pada tahun 2019-2021

No	Bulan	Tahun		
		2019	2020	2021
1	Januari	1026	1082	1200
2	Februari	1015	899	1450
3	Maret	1150	1050	1140
4	April	1500	1203	1380
5	Mei	909	1210	1116
6	Juni	1095	1500	1030
7	Juli	1075	910	1500
8	Agustus	1650	750	1086
9	September	1620	889	998
10	Oktober	1020	900	1045
11	November	970	1007	1364
12	Desember	922	1086	1276
Total		13.952	12.486	14.585

Sumber: laporan jumlah konsumen tahunan Ikhwan Mart Palembang yang di olah dari hasil pengunjung perhari tahun 2019-2021.

Pada tahun 2019 jumlah konsumen Ikhwan Mart berjumlah 13.952 orang dan mengalami penurunan konsumen pada tahun 2020 yaitu 12.486 orang pada tahun 2021 pengunjung Ikhwan Mart meningkat kembali sebanyak 14.585 orang.

Tujuan utama dari pelayanan yang baik adalah kepuasan konsumen. dengan memperhatikan kepuasan konsumen maka akan membuat konsumen tetap menjalin hubungan

⁴ Wawancara dengan ibu eni selaku istri manager Ikhwan Mart (28 November 2021, pukul 14.45)

baik dengan perusahaan, dan kata lain para konsumen akan tetap berbelanja di minimarket tersebut.

Allah SWT berfirman dalam surah al-baqarah ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (٢٦٧)

Artinya : *hai orang-orang yang beriman infakanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah maha kaya, maha terpuji.*

Ayat diatas menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas memberikan yang baik dan bukan yang buruk, memperhatikan dalam memberikan pelayanan produk maupun jasa hendaklah berikan dengan berkualitas dan sebaik-baiknya.

Dalam *Muyassar* menafsirkan bahwa orang-orang yang beriman kepada Allah dan telah mengikuti Rasul, hendaklah mengeluarkan sebagian infak dan rezekimu kepada orang fakir, miskin. Janganlah sekali kalian memberikan barang jelek kepada mereka, dan ketahuilah sesungguhnya allah maha memberi rezeki kepada kalian atas sedekah-sedekah yang kalian berikan, dan dia berhak mendapatkan sanjungan, lagi maha terpuji di segala kondisi.⁵

Menurut penelitian konsumen merupakan hal paling utama yang perlu di perhatikan oleh perusahaan, karena konsumen merupakan aset yang berharga. Perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan agar sesuai dengan yang

⁵ Hikmah Basyri, *Tafsir Musyassar 1 Memahami al-quran Dengan Terjemah dan Penafsiran Paling Mudah*, Jakarta: Darul Haq, 2017

diharapkan oleh konsumen.

Meningkatnya persaingan dalam dunia bisnis mengarahkan Ikhwan Mart Palembang harus melakukan pembaruan strategi yang dapat mempertahankan eksistensi dan menunjang keberhasilan dalam dunia bisnis yaitu dengan cara memberikan kualitas pelayanan dengan lebih baik dari sebelumnya.

Berdasarkan dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang **“Analisis Kualitas Pelayanan Ikhwan Mart Palembang Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam.”**

2. Rumusan Masalah

Dari pemaparan diatas ada pokok permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

1. Bagaimana kualitas pelayanan Ikhwan Mart Palembang dalam meningkatkan kepuasan konsumen?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap kualitas pelayanan Ikhwan Mart Palembang dalam meningkatkan kepuasan konsumen?

3. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam yang akan menyelesaikan pendidikan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Sedangkan di lihat dari rumusan masalah Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dan ukuran kepuasan konsumen. Maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dari Ikhwan Mart dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Ikhwan Mart dalam meningkatkan kepuasan konsumen. berdasarkan perspektif ekonomi Islam.

4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam dan juga masyarakat luas.

2. Manfaat praktis

a. Bagi penulis

Memberikan manfaat yang baik berupa ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. dan agar ilmu yang didapat bermanfaat untuk masa depan.

b. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi bahan masukan bagi pihak perusahaan khususnya pada ikhwan mart Palembang, yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen.

5. Sistematis Penulisan

Untuk mendapatkan pembahasan yang sistematis, penulis perlu menyusun sistematis sedemikian rupa sehingga menunjukkan hasil penelitian yang baik serta mudah di pahami, adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI bab ini berisikan tentang bagian mengkaji teori-teori yang mendasari pembahasan secara mendetail yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN bab ini berisikan tentang menjelaskan bagaimana metode yang digunakan, serta menjawab atas penelitian yang diajukan secara logis, empiris, dan sistematis.

BAB IV bab ini berisikan tentang hasil dari analisis dan pembahasan dari hasil

penelitian berdasarkan analisis kualitas pelayanan Ikhwan Mart Palembang dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

BAB V bab ini berisikan tentang membuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan.