

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah singkat Ikhwan Mart

Manajemen yang berada di dalam PT Global Ikhwan Grup bukan hanya meliputi kerja-kerja manajemen di kantor, melainkan di mulai dengan hati yang telah di bimbing untuk takut Allah dan rindu Rasulullah SAW hal tersebut akan menghasilkan manajemen yang amanah, berdisiplin dan indah yang di bina dengan rasa kasih sayang serta rasa bersama dalam bekerja.

Manajemen yang di lakukan bekerja sama dengan sektor media terutama bagian IT untuk dapat mengontrol dan memudahkan pemantauan perkembangan serta laporan pekerjaan pada sektor-sektor lainnya. Dengan adanya sistem manajemen yang tersusun, teratur dan memiliki rasa disiplin setiap individu dalam menjalankan pekerjaan memudahkan PT Global Ikhwan Grup untuk mengembangkan khidmatnya di dalam berbagai aspek kehidupan.

PT Global Ikhwan Grup sebenarnya banyak mengeluarkan rangkaian usaha mulai dari pakaian, makanan dan minuman, Ikhwan bakery, minimarket dan sudah memiliki cabang-cabang di Indonesia dan salah satunya yaitu Palembang. Unit-unit ekonomi ini di buat untuk perkhidmatan kepada masyarakat luas agar bisa mendapatkan produk yang halal, suci dan berkat dan mendapatkan keridhaan Allah SWT.

Contoh di Ikhwan Mart bagian minimarket yang di kelola mengeluarkan dan memasarkan berbagai macam produk dan sembako yang Insyaallah terjamin kehalalannya tidak hanya itu Ikhwan Mart yang ada di Palembang juga menyediakan makanan dan minuman serta pakaian muslim dan muslimah, dengan adanya PT Global Ikhwan Grup dan mengkrucut menjadi Ikhwan Mart sangat membantu dalam menegakan dan meningkatkan

perniagaan dan produk-produk orang Islam.

b. Visi dan Misi

1) Visi

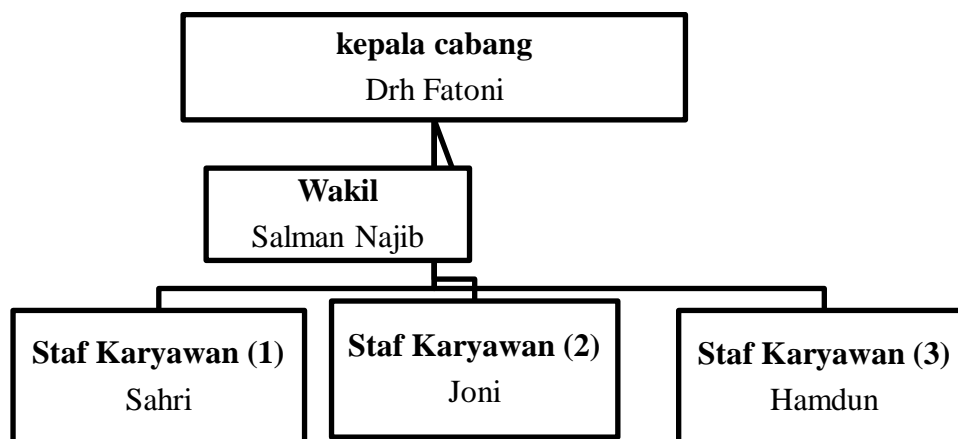
Menegakan Syiar Islam dan meningkatkan ekonomi Islam melalui perniagaan.

2) Misi

Menjual Porduk yang terjamin akan kehalalan dan kesuciaannya dan berniaga bukan hanya semata-mata mencari keuntungan saja akan tetapi mendapatkan keridhaan Allah SWT.

c. Struktur Organisasi Ikhwan Mart cabang Palembang

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Ikhwan Mart



Sumber : perusahaan Ikhwan Mart tahun 2022

2. Hasil Penelitian

Analisis Kualitas Pelayanan Ikhwan Mart Palembang Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam.

a. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah seseorang yang melayani orang lain sebagai pengunjung yang datang, pelayanan bertujuan untuk memberikan apa yang di inginkan dan di butuhkan pelanggan serta memberikan pelayanan sebaik-baiknya sehingga akan memuculkan rasa

kepuasan pada pelanggan.

Tujuan dari semua perusahaan adalah kepuasan konsumen untuk mewujudkan tujuan tersebut perusahaan harus memperhatikan manajemennya salah satunya adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik akan mempengaruhi minat konsumen untuk berbelanja, hal yang menjadi kepuasan konsumen tidak hanya berada di kelengkapan produk saja akan tetapi dalam kualitas pelayanan juga.

Dalam pandangan Islam pelayanan harus di lakukan secara profesional (*fathanaah*), kesopanan dan keramahan (*tabligh*), jujur (*shidiq*) dan dapat di percaya atau menepati janji (*amanah*) karyawan perusahaan sudah menerapkan sesuai dengan syariat dan pandangan Islam maka perusahaan tersebut dapat meningkatkan minat para konsumen sehingga akan membuat tercapainya suatu tujuan perusahaan.

1. profesional (*fathanaah*)

Dalam perusahaan jasa keprofesionalan merupakan seseorang yang menjalankan atau yang mengerjakan tugasnya dengan disiplin tidak menunda-nunda serta bertanggung jawab dengan penuh komitmen dan kesungguhan serta dapat menghadapi dan menyelesaikan masalah-masalah yang datang ke perusahaan peneliti telah melakukan wawancara dengan karyawan Ikhwan Mart tentang profesional (*fathanaah*). Peneliti mewawancarai karyawan yang bekerja dan pengurus di Ikhwan Mart yaitu pak Fatoni mengatakan bahwa “*pada saat berdagang atau berjualan tentulah pasti adanya keluhan dari beberapa pelanggan akan tetapi selalu kita sambut dengan baik contohnya saja pada saat pelanggan merasa bahwa pelayanan dari pegawai saya kurang baik, disitulah saya memberikan kebijakan kepada karywan dan konsumen saya*”.¹ Peneliti juga bertanya dengan saudara sahir ia menyampaikan bahwa “*dalam hal pelayanan protes dari pelanggan itu sudah biasa ya mbak, akan tetapi kita akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan dan jika*

¹ Wawancara dengan Drh Fatoni, 8 April 2022, di Ikhwan Mart

pelanggan ingin menyampaikan keluhan maka akan sangat kami terima dengan baik". Ujar saudara Sahir.²

Saudara Joni menambahkan sedikit waktu peneliti mewawancarai "*pasti dalam proses pelayanan itu ada keluhan dari pelanggan, dan pernah terjadi waktu itu terjadi kesalahan dalam proses transaksi, tidak sengaja saya melakukan scan sebanyak dua kali, kemudian pelanggan itu sadar dan memperotes dengan kerendahan hati saya meminta maaf atas keteledoran saya, dan alhamdulillah pelanggan tersebut tidak memperpanjang dari masalah tersebut*".³

Perofesional (*Fathanaah*) adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dalam melakukan pelayanan, dalam hal ini baik perusahaan, pengurus, dan pegawai telah berusaha memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin yang mana para pengurus dan karyawan Ikhwan Mart telah melakukan tindakan secara profesional, yang telah berusaha semaksimal mungkin untuk sangat bertanggung jawab dan penuh komitmen atas diberikannya kepercayaan pekerjaan yang mana para karyawan harus membuat konsumennya merasa puas, senang dan menghargai atas jasa yang telah diberikan oleh karyawan. Pertanyaan bisa di lihat pada lampiran nomor 3 pertanyaan untuk karyawan.

2. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Dalam perusahaan jasa memberikan *trining* kepada karyawan sebelum terjun ke lapangan dan berhadapan langsung dengan konsumen merupakan hal utama yang harus dilakukan oleh perusahaan, sikap dan prilaku dari karyawan akan mempengaruhi kepuasan konsumen, karyawan hendaknya memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin tidak hanya dengan tindakan melainkan juga dengan perkataan yang santun, memiliki komunikasi yang baik sehingga akan mewujudkan rasa kepuasan dalam diri konsumen atas jasa yang diberikan. Peneliti melakukan wawancara kepada karyawan tentang kesopanan dan keramahan

² Wawancara dengan Sahir, 8 April 2022, di Ikhwan Mart

³ Wawancara dengan Joni, 8 April 2022, di Ikhwan Mart

(*tabligh*) yaitu saudara Hamdun yang mana saudara Hamdun mengatakan bahwa “*Pada proses pelayanan kami selaku karyawan selalu bertujuan memberikan pelayanan yang baik dengan cara membantu jika konsumen membutuhkan bantuan*”.⁴ Peneliti juga melakukan wawancara dengan saudara Sahir ia menyampaikan “*Apalagi tujuan dalam proses jual beli kalau bukan dari kepuasan konsumen, konsumen akan merasa puas itu juga berhubungan dengan sopan dan keramahan kita sebagai karyawan*”.⁵

Saudara Joni menambahkan “*kami selalu menerapkan cara senyum, salam sapa, sopan dan santun kepada pelanggan/konsumen kami, dan kami juga selalu berusaha memberikan hasil yang terbaik demi tercapainya kepuasan konsumen*”.⁶

Kesopanan dan keramahan (*tabligh*) merupakan seseorang yang memiliki sifat menyampaikan dengan sebenarnya dan menggunakan perkataan, perilaku yang baik dalam hal ini perusahaan telah memberikan *training* yang cukup baik kepada karyawannya, para karyawan di Ikhwan Mart telah melakukan sikap dari kesopanan dan keramahan ini merupakan hal yang memang seharusnya dilakukan oleh perusahaan jasa agar tetap terjalin dengan baik komunikasi antara karyawan dan konsumen dengan melakukan tutur kata yang sopan dalam menyambut pelanggan, mengucapkan salam, menyapa dan memberikan senyuman itu akan membuat konsumen merasa nyaman pada saat berbelanja. Pertanyaan ini bisa dilihat pada lampiran nomor 5 pertanyaan untuk karyawan.

3. Jujur (*Shidiq*)

Kejujuran dalam melakukan apapun merupakan hal utama yang harus ditanamkan kedalam diri semua orang, salah satunya dalam pelayanan, kepercayaan konsumen sangat berpengaruh bagi perusahaan jasa, jika konsumen sudah tidak memiliki kepercayaan dari awal maka konsumen tidak akan kembali lagi untuk menggunakan jasa tersebut, akan tetapi jika dari awal konsumen sudah merasa, konsumen akan memberikan *feedback* yang baik

⁴ Wawancara dengan Hamdun, 8 April 2022, di Ikhwan Mart

⁵ Wawancara dengan Sahir, 8 April 2022, di Ikhwan Mart

⁶ Wawancara dengan Joni, 8 April 2022, di Ikhwan Mart

konusmen akan terus kembali bahkan akan menjadi pelanggan setia, maka dari itu perusahaan harus memberikan pelayanan yang ekstra agar terciptanya kepuasan konsumen dan juga mempertahankan kepuasan konsumen. Peneliti juga mewawancarai karyawan tentang jujur (*shidiq*).

Dalam wawancara ini saudara Mahmud juga mengatakan “*melihat dari data konsumen yang berbelanja di toko ini apabila pada masa satu bulan konsumen datang kembali artinya konsumen merasa puas dengan pelayanan kami*”.⁷

Saudara Joni juga mengatakan “*tujuan dari setiap pelayanan adalah kepuasan konsumen, maka dari itu kami berusaha memberikan jasa terbaik kami, agar para konsumen kembali memakai jasa maupun produk kami*”⁸

Kejujuran (*Shidiq*) adalah tidak berdusta dalam berkata maupun dalam transaksi, jujur adalah ke sesuaian antara berita yang disampaikan dengan fakta. Dalam hal ini para karyawan mencoba dan berusaha untuk memberikan jasa terbaik mereka mulai dari segi fasilitas, proses belanja dan proses transaksi, para karyawan pada saat proses transaksi selalu mengembalikan kembalian dengan sesuai dan selalu memberikan struk transaksi sebagai bukti apa saja yang telah dibeli oleh konsumen. hal itu merupakan salah satu sikap dari kejujuran dan transparan kepada konsumen, sehingga konsumen mempunyai empati yang mana akan membuat konsumen akan kembali berbelanja serta memakai jasa dari perusahaan tersebut. pertanyaan ini bisa di lihat pada lampiran nomor 6 pertanyaan untuk karyawan.

4. Dapat dipercaya (*Amanah*)

Amanah adalah sifat yang dapat dipercaya, sifat ini harus ditanamkan kedalam diri perusahaan jasa, dengan melaksanakan setiap tugas dan kewajiban dengan baik, karena untuk mendapatkan kepercayaan dari konsumen sangat amat susah, karena konsumen adalah pengaruh besar dari kesuksesan perusahaan, jika konsumen sudah merasa pelayanan yang

⁷ Wawancara dengan Mahmud, 8 April 2022, di Ikhwan Mart

⁸ Wawancara dengan Joni, 8 April 2022, di Ikhwan Mart

diberikan tidak sesuai dengan harapan mereka, konsumen akan memberitakan pemberitaan negatif yang akan bisa terjadi dalam jangka panjang sehingga akan mempengaruhi refutasi dan eksistensi perusahaan jasa menjadi buruk. Penelitian ini telah melakukan wawancara dengan karyawan tentang dapat di percaya (*amanah*).

Wawancara yang di lakukan bersama saudara Sahir ia mengatakan “*yang sangat berperan untuk terciptanya sebuah kepuasan pelanggan adalah kami selaku karyawan*”.⁹

Saudara Joni mengatakan bahwa “*semua karyawan, terutama pada saat berhadapan dengan konsumen langsung*”.¹⁰

Amanah atau dapat di percaya adalah memiliki rasa tanggung jawab yang dalam waktu melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang di berikan, dalam hal ini yang menjadi peran agar terciptanya sebuah kualitas pelayanan yang baik adalah semua karyawan yang terlibat, dimana para karyawan sangat bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban, jika sudah terlaksananya kewajiban karyawan dalam melayani dan membuat konsumen merasa puas atas jasa maupun produk maka karyawan berhasil menciptakan tujuan utama perusahaan. Baik perusahaan maupun karyawan selalu menepati janji kepada konsumen agar tidak terjadinya kesalahpahaman antara perusahaan jasa dan konsumen. Pertanyaan ini bisa di lihat pada lampiran nomor 9 pertanyaan untuk karyawan.

⁹ Wawancara dengan sahir, 8 April 2022, di Ikhwan Mart

¹⁰ Wawancara dengan Joni, 8 April 2022, diIkhwan Mart

b. Kepuasan Konsumen

Konsumen adalah seseorang yang menggunakan jasa, memakai dan membeli barang/produk tertentu di suatu perusahaan. Kepuasan konsumen adalah ekspresi konsumen dalam menyampaikan puas tidaknya dari produk maupun jasa yang di gunakan.

Tabel 4.1
Jumlah Konsumen Ikhwan Mart
Bedasarkan Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Jumlah
1.	Mahasiswa/i	21
2.	TNI/Polri	2
3.	Wiraswasta	11
4.	Pegawai Swata	10
Jumlah		44

Sumber : Hasil wawancara dengan konsumen tahun 2022

Jumlah data konsumen di atas berdasarkan pekerjaan dapat di lihat bahwa ini merupakan hasil dari wawancara antara peneliti dan responden/konsumen berdasarkan pekerjaan.

1. Profesional (*fathanaah*)

Keprofesionalan perusahaan dalam memberi pelayanan akan menghasilkan kepuasan dalam diri konsumen, sehingga konsumen akan mengekspersikan kepuasan yang di rasakan, perusahaan jasa yang memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan akan mendapatkan simpati dan empati dari konsumen dalam penelitian telah di lakukan wawancara dengan tiga konsumen tentang keprofesionalan (*fathanaah*)

Pertama wawancara dengan mbak Julianti sebagai mahasiswi aktif mengenai keprofesionalan kerja karyawan waktu mbak Juliantika berbelanja: “*iya pernah dan*

*Pelayanan yang diberikan oleh karyawan cukup membuat saya merasa senang dan nyaman”.*¹¹

Peneliti juga mewawancari salah satu konsumen lain yaitu mas Putra sebagai anggota polri “iya pernah, waktu saya ingin membeli ditoko tersebut saya merasa nyaman karena tematnya bersih dan wangi dan pelayanannya juga baik”,¹² sama halnya yang di rasakan oleh mas Deo sebagai salah satu mahasiswa “Iya pernah dan para karyawan disana cukup baik, waktu saya sedang berbelanja disana sehingga membuat saya sangat merasa nyaman”.¹³

Profesional (*Fathanaah*) adalah kesungguhan karyawan dalam bekerja yang di lakukan secara maksimal dan penuh komitmen, bisa di lihat bahwa karyawan Ikhwan Mart menerapkan keprofesionalan yang mana para karyawan bekerja dengan maksimal, baik dan penuh komitmen bahwa kepuasan dan kenyamanan konsumen adalah kebahagiaan karyawan hal ini dapat tercapainya ke inginan perusahaan yaitu kepuasan konsumen, dari ke tiga konsumen juga puas atas tindakan yang sudah di lakukan oleh Ikhwan Mart. Pertanyaan bisa di lihat pada lampiran nomor 4 pertanyaan untuk konsumen.

2. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Para konsumen akan sangat merasa senang jika karyawan memiliki komunikasi dan tutur kata yang tepat dalam menyambut dan menyapa konsumen dengan menggunakan bahasa yang santun dan tindakan yang sopan akan menjadi nilai tambah konsumen kepada perusahaan dalam penelitian ini telah di lakukan wawancara dengan tiga narasumber tentang kesopanan dan keramahan (*tabligh*) karyawan, pertama wawancara dengan salah satu konsumen yaitu mbak Erin Damayanti sebagai mahasiswi ia mengatakan bahwa: “*semua karyawan Ikhwan Mart sangat ramah-ramah dan sopan seperti waktu saya memasuki toko satu karyawan menyambut dengan mengucapkan salam: Assalammualaikum itu lembut*

¹¹ Wawancara dengan Juliantika, 2 April 2022

¹² Wawancara dengan Putra Ahmad Hibatullah, 2 April 2022

¹³ Wawancara dengan Deo Sanjaya, 3 April 2022, di Halte bus Muhammadiyah

sekali".¹⁴ Mas Leo sebagai mahasiswa dia mengatakan bahwa "*pada saat saya berbelanja disana para karyawannya sangat ramah-ramah apalagi waktu saya memasuki toko salah satu karyawan dengan senyum yang lebar sambil mengucapkan salam*".¹⁵ Konsumen lain juga merasakan "*Iya, pernah saya berbelanja di Ikhwan Mart karyawan disana sangat sopan dan ramah waktu saya memasuki toko langsung disambut dengan baik*".¹⁶ Mbak tasya pegawai swasta.

Kesopanan dan keramahan (*Tabligh*) adalah komunikatif dan argumenatif yang menyampaikan kenyataan secara benar dan dalam menyampaikan menggunakan dengan perkataan yang baik, dapat di lihat bahwa kualitas pelayanan Ikhwan Mart telah menerapkan kesopanan dan keramahtamaan yang membuat para konsumen merasa bahwa para karyawan tersebut memiliki *attitude* yang baik sehingga hal tersebut dapat membuat perusahaan mencapai tujuan yang ingin di capai, dari ke tiga konsumen sudah merasa puas atas pelayanan yang di berikan Ikhwan Mart telah melakukan pelayanan dengan sopan dan ramah. Pertanyaan bisa di lihat pada lampiran nomor 5 pertanyaan untuk konsumen.

3. Jujur (*Shidiq*)

Agar tercapainya kepuasan konsumen hendaknya kejujuran sudah di tanamkan dalam perusahaan jasa, perusahaan tidak boleh menipu kepada konsumen baik itu produk, jasa dan proses transaksi haruslah melakukannya dengan transparan dan jujur tidak boleh berdusta karena jika konsumen sudah tau kalau perusahaan tersebut berbohong maka akan membuat konsumen jera untuk menggunakan produk maupun jasa perusahaan penelitian ini telah melakukan wawancara dengan tiga konsumen tentang jujur (*shidiq*) para karyawan dalam proses pelayanan.

¹⁴ Wawancara dengan Erin Damayanti, 2 April 2022

¹⁵ Wawancara dengan Leo Hafidza, 3 April 2022, di depan Ikhwan Mart

¹⁶ Wawancara dengan Tasya Aulia, 2 April 2022, di depan Ikhwan Mart

Pertama peneliti melakukan wawancara dengan konsumen yang bernama mbak Anjelia sebagai mahasiswi yang pernah melakukan pembelian: “pada saat saya berbelanja di Ikhwan Mart saya selalu di berikan Struk transaksi sebagai bukti apa aja yang saya beli, sejauh ini jujur kak”.¹⁷ Ujar mbak Anjelia.

Mbak Mifta sebagai mahasiswa aktif ia menyampaikan “Iya sangat di percaya, waktu saya berbelanja di toko tersebut setiap kembalian selalu di kembalikan dengan sesuai”.¹⁸ Mas Falen sebagai wiraswasta berkata bahwa “saya sangat percaya waktu transaksi dengan karyawan Ikhwan mart apalagi mereka kan UMKM yang berlandaskan Islam pasti mereka lebih taulah kak apa aja yang di larang dalam Islam, hukum-hukum islam termasuk hal kalau berbohong”.¹⁹

Jujur (*Shidiq*) adalah tidak berdusta, tidak melakukan kecurangan dalam transaksi serta menyampaikan suatu berita harus sesuai dengan kenyataan yang ada, dapat di lihat bahwa Ikhwan Mart telah menerapkan kejujuran dalam diri, dimana karywan tidak berdusta atau membohongi konsumen pada saat melakukan transaksi. Jika perusahaan telah mengajarkan sifat jujur dalam diri karyawan kemudian diterapkan kepada konsumen maka akan membuat konsumen merasa percaya dan akan kembali lagi untuk berbelanja secara tidak langsung semakin banyak yang berlangganan perusahaan tersebut dapat meningkatkan minat para konsumen sejauh ini para konsumen sudah puas atas pelayanan yang di berikan oleh Ikhwan Mart kepada konsumen dan sudah di lakukan dengan jujur pada proses transaksi. Pertanyaan bisa di lihat pada lampiran nomor 8 pertanyaan untuk konsumen.

4. Dapat dipercaya (*Amanah*)

Salah satu yang harus di terapkan di dalam perusahaan adalah *Amanah* memiliki arti tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang di berikan, memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin agar tercapainya kepuasan konsumen, dalam penelitian ini telah di lakukan

¹⁷ Wawancara dengan Anjelia Novriani, 4 April 2022, di Muhammadiyah Palembang

¹⁸ Wawancara dengan Falentino, 5 April 2022

¹⁹ Wawancara dengan Miftahul Jannah, 2 April 2022, di UIN Raden Fatah Kampus B

wawancara dengan tiga konsumen tentang dapat di percaya (*amanah*) karyawan dalam pelayanan pertama peneliti mewawancarai salah satu mahasiswi yang bernama mbak Kartika : *“pernah saya berbelanja di Ikhwan Mart dan kejadian saya mendapatkan produk yang sudah expired dan saya beritahu dengan karyawannya, karyawan tersebut langsung mengganti mengambil produk baru dan menyingkirkan produk expired tersebut”*.²⁰ Ujar mbak Kartika. Sama halnya dengan konsumen lain yang bernama mbak Rizka sebagai pegawai swasta *“sejauh ini saya belanja dan beli di Ikhwan Mart belum pernah mengalami kejadian seperti itu, tapi di lihat dari tempat dan sikap-sikap dari pegawainya sepertinya mereka amanah insyaallah”*.²¹ Ujar mbak Rizka.

Mas wawan sebagai salah satu anggota polri ia mengatakan tentang kesigapan, dan tepat waktu pada saat ia membutuhkan bantuan: *“iya, pada saat itu saya tidak tau tempat produk yang ingin saya beli kemudian saya tanya karyawannya langsung memberitahu, mengarahkan bahkan ia bertanya ada yang bisa kita bantu lagi”*.²² Ujar mas Wawan.

Amanah atau dapat di percaya merupakan rasa tanggung jawab dalam melaksanakan kewajiban yang telah diberikan, dapat di lihat bahwa semua karyawan di Ikhwan Mart memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, serta dapat di percaya pada saat konsumen membutuhkan bantuan, langsung berusaha membantu dengan cepat dan tepat. Semua pengunjung merasa cukup puas dengan pelayanan yang di berikan oleh karyawan Ikhwan Mart kepada konsumen, setelah konsumen membandingkan antara harapan dan kenyataan hampir semua konsumen merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh Ikhwan Mart. Pertanyaan bisa di lihat pada lampiran nomor 8 pertanyaan untuk konsumen.

²⁰ Wawancara dengan Kartika, 6 April 2022, Uin Raden Fatah Palembang Kampus B.

²¹ Wawancara dengan Rizka Anggraini, 7 April 2022

²² Wawancara dengan Wawan Hakiki, 2 April 2022, di depan SPBU Pelaju

5. Kinerja

Kinerja adalah suatu hasil kerja seorang pegawai yang melakukannya secara kuantitas dan kualitas yang dapat di capai oleh seorang pegawai tujuan dari hasil kinerja tersebut ialah untuk mencapai kepuasan konsumen dari penelitian ini telah melakukan wawancara dengan tiga konsumen tentang kinerja karyawan salah satunya adalah mbak Miftahul Janah sebagai mahasiswi aktif mengenai kinerja karyawan Ikhwan Mart ia mengatakan bahwa: *“sangat puas atas pelayanan yang diberikan kepada saya, tidak hanya itu fasilitas yang di berikan dan saya butuhkan itu alhamdulillah selalu ada, dan tentunya Ikhwan Mart sudah berlandaskan Islam”*.²³ Ujar mbak mifta.

Mas Martin sebagai Wiraswasta merasakan hal yang sama *“Iya saya sangat puas dari pelayanan yang diberikan apalagi dari segi fasilitasnya menurut saya sudah sangat memenuhi kriteria saya”*.²⁴

Mbak Anjelia sebagai mahasiswi ia mengatakan: *“Ikhwan Mart dari kinerja karyawan dalam melayani sudah cukup memuaskan saya akan tetapi saya merasa kurang di produk-produknya, apa karena ia berlandaskan Islam jadi lebih teliti dalam menjual suatu barang”*.²⁵ Ujar mbak Anjelia.

Kinerja adalah hasil yang di rasakan oleh konsumen bagaimana karyawan bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan perusahaan untuk melayani konsumen, dapat di lihat bahwa ikhwan Mart sudah cukup baik dalam kinerja pelayanan akan tetapi ada perbedaan pendapat antara kepuasan dari fasilitas yang diberikan dan dirasakan oleh masing-masing konsumen. ini bisa menjadi acuan bagi perusahaan untuk sama-sama meningkatkan lagi antara kualitas prroduk dan kualitas pelayanan agar terwujudnya peningkatan para konsumen atas produksi yang perusahaan berikan, para konsumen telah merasa bahwa pelayanan yang di berikan oleh karyawan Ikhwan Mart sudah memuaskan tetapi ada salah

²³ Wawancara dengan Miftahul Jannah, 2 April 2022, di UIN Raden Fatah Kampus B

²⁴ Wawancara dengan Martin Maleo, 4 April 2022

²⁵ Wawancara dengan Anjelia Novriani, 4 April 2022, di Muhammadiyah Palembang

satu konsumen bernama mbak anjelia merasa kurang puas di produknya. Pertanyaan bisa di lihat pada lampiran nomor 9 pertanyaan untuk konsumen.

6. Harapan

Harapan konsumen ialah suatu proses pelayanan di berikan oleh karyawan kepada konsumen yang menjadi acuan dalam menilai kinerja baik produk maupun jasa serta membandingkan hasil dari kinerja yang di rasakan dengan harapan dalam penelitian ini telah di lakukan wawancara dengan tiga narasumber diantaranya adalah dari segi harapan konsumen mbak dilla sebagai mahasiswa aktif mengatakan bahwa: *“sangat puas atas semua pelayanan yang di berikan, apalagi soal harganya sangat terjangkau, ya kan mbak perempuan kayak kita ini hobi banget dengan yang murah-murah”*.²⁶ Ujar mbak dilla

Mbak Chendy salah satu mahasiswa merasakan hal yang sama dia mengatakan bahwa *“sejauh ini saya puas-puas saja atas pelayanan yang diberikan tutur kata yang santun, tindakan yang baik dan tanggung jawab hanya satu harapan saya yaitu lengkapi lagi produknya apalagi kan ini syariah agar bisa memajukan pemasaran yang lebih islami”*.²⁷

Ibu Ida sebagai wiraswasta mengatakan bahwa *“sangat baik dari pelayanan, transaksi dan harga sangat terjangkau, membuat saya puas berbelanja di Ikhwan Mart”*.²⁸

Harapan adalah perasaan yang di timbulkan oleh konsumen atas kinerja dan suatu produk yang di dapat, dalam hal ini bisa kita lihat bahwa harapan konsumen sudah sangat terpenuhi mulai dari kualitas pelayanan hingga harga jual. Suatu kepuasan konsumen adalah tujuan dari perusahaan, perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kembali kualitasnya seperti kualitas pelayanan, kualitas produk hingga harga, dan itu tidak akan berhenti jika konsumen sudah merasa puas perusahaan harus lebih meningkatkan setiap hari, bulan bahkan tahun karena akan ada pertambahan-pertambahan harapan dari konsumen, para konsumen sudah merasa sangat puas atas pelayanan yang di berikan oleh Ikhwan Mart tetapi salah satu

²⁶ Wawancara dengan Dilla Sunanda, 8 April 2022, UIN Raden Fatah kampus B

²⁷ Wawancara dengan Chendy, 5 April 2022, UIN Raden Fatah Kampus B

²⁸ Wawancara dengan Ida, 6 April 2022

konsumen yang bernama mbak chendy mengharapkan agar produk di Ikhwan mart di lengkapi kembali karena salah satu konsumen tersebut sangat setuju atas adanya Ikhwan Mart yang perlahan-lahan akan lebih memajukan pemasaran syariaah. Pertanyaan bisa di lihat pada lampiran nomor 10 pertanyaan untuk konsumen.

Empat indikator tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari profesional (*fathanaah*), kesopanaan dan keramahan (*tabligh*), jujur (*shidiq*), dapat di percaya (*amanah*) dan indikator pada kepuasan konsumen adalah kinerja, harapan, bahwa dari ke empat indiktor tersebut perusahaan berhasil meningkatkan kepuasan konsumen yang mana konsumen puas dari kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, akan tetapi sebagian konsumen yang bernama mbak chendy dan angelia merasa kurang puas dengan produk yang ada di Ikhwan Mart karena kurang lengkap dan berharap Ikhwan Mart melengkapi produknya, hal itu di karenakan Ikhwan Mart hanya ingin menawarkan produk yang sesuai dengan syariat Islam dan halal MUI-nya.

c. Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari

Perspektif Ekonomi Islam

Kualitas Pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan baik dalam bisnis maupun persaingan, sebuah tercapainya kepuasan konsumen sangat di pengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik, ketatnya persaingan menuntut setiap perusahaan memperbarui strategi perusahaan agar mampu bertahan dalam persainngan. Dalam Islam proses pelayanan hendaknya sesuai dengan Syari'ah, agar suatu pelayanan di perusahaan jasa lebih terarah dan memiliki pedoman serta perinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam.

Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang ditinjau dari perspektif ekonomi Islam dapat di lihat dari hasil wawancara dengan konsumen mengenai beberapa pertanyaan berikut ini:

Tabel 4.2

**Hasil Wawancara dengan Konsumen mengenai Kualitas Pelayanan Ikhwan Mart
Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Perspektif Ekonomi
Islam.**

NO	Indikator pertanyaan	Jumlah konsumen
1	Profesional (Fathanaah)	44
2	Kesopanan dan keramahan (Tabligh)	44
3	Jujur (Shidiq)	44
4	Dapat dipercaya (Amanah)	44
5	Kinerja	44
6	Harapan	44

Sumber : hasil wawancara konsumen berdasarkan pekerjaan.

Berdasarkan tabel jumlah konsumen di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen ditinjau dari perspektif ekonomi Islam. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa semua konsumen merasa bahwa pelayanan di Ikhwan Mart sudah dilakukan secara Profesional.

Keprofesionalan (*fathanaah*) dalam menjalankan tugas serta bertanggung jawab dan menjunjung tinggi komitmen untuk mencapai sebuah kepuasan konsumen adalah sifat dermawan yang dilakukan oleh seorang karyawan atau perusahaan jasa, dari keprofesionalan karyawan tersebut akan membuat konsumen mengapresiasi dengan cara konsumen akan kembali untuk menggunakan produk maupun jasa di perusahaan tersebut.

Hasil penelitian terhadap kesopanan dan keramahan (*tabligh*) konsumen merasa bahwa karyawan Ikhwan Mart sudah menerapkan sifat dari kesopanan yang mana pada saat konsumen datang untuk berbelanja dan melakukan transaksi para karyawan selalu melakukan

dengan senyum ,sapa,salam, sehingga konsumen memiliki rasa simpati dan empati untuk kembali menggunakan produk dan jasa di Ikhwan Mart.

Hasil penelitian jujur (*shidiq*) konsumen merasa puas atas kejujuran dan tanggung jawab karyawan Ikhwan Mart selalu mengembalikan kembalian dengan sesuai tidak menipu apalagi berdusta pada saat melakukan transaksi, ini menjadi salah satu nilai tambah bagi karyawan dari konsumen, jika konsumen sudah merasa senang atas tindakan dan sifat dari karyawan maka akan membuat konsumen kembali untuk menggunakan produk maupun jasa perusahaan tersebut.

Hasil penelitian dapat dipercaya (*amanah*) konsumen merasa sangat nyaman waktu berbelanja di Ikhwan Mart karena konsumen tidak pernah khawatir jika ada kemasan yang rusak dan tidak layak konsumsi perusahaan akan mengganti dengan produk baru yang sesuai dengan slogan ikhwan mart berniaga tidak hanya semata mencari keuntungan saja akan tetapi mencari ridha Allah SWT, dengan slogan itu perusahaan selalu menepati janji atas apa yang telah di ucapnya, menepati janji merupakan salah satu sifat yang mulia.

Penelitian terhadap kinerja, kinerja merupakan hasil yang ingin di capai oleh seorang pegawai yaitu memuaskan konsumen. kepuasan konsumen merupakan hal dan tanggung jawab semua karawan dengan demikian para konsumen yang berbelanja di Ikhwan Mart sangat puas atas hasil kinerja yang di lakukan karyawan Ikhwan Mart dalam melayani konsumen.

Dalam penelitian tentang harapan, harapan merupakan suatu yang ingin di ekspersikan oleh konsumen untuk menilai kinerja karyawan, apakah sesuai antara hasil kinerja yang di berikan dan di rasakan dengan harapan konsumen. sejauh ini karyawan Ikhwan Mart sudah melayani sesuai dengan yang di harapkan konsumen mulai dari produk yang di cari, jasa yang di butuhkan dan proses transaksi.

3. Pembahasan Penelitian

Analisis Kualitas Pelayanan Ikhwan Mart Palembang Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam.

a. Kualitas Pelayanan

1. Profesional (*fathanaah*)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen keprofesionalan dalam bekerja merupakan hal yang sangat penting di lakukan oleh seorang karyawan, bertanggung jawab atas tugas-tugas dan kewajiban. Konsumen sangat mengharagi karyawan dalam bekerja memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi serta mengerjakannya secara profesional.

Seperti yang di lakukan di Ikhwan Mart karyawan selalu berusaha memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan bertanggung jawab atas tugas-tugas yang di berikan. Didin Hafidudin mengemukakan bahwa profesional adalah bekerja dengan semaksimal dan penuh komitmen serta kesungguhan.²⁹ dan dijelaskan juga didalam Qs. Al-Isra:84

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا (٨٤)

Artinya : *Katakanlah: Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka tuhanmu lebih mengetahui siapa saja yang lebih benar jalannya (QS. Al-Isra' : 84).*

Maksud ayat di atas adalah seseorang yang bekerja sesuai dengan profesinya akan menghasilkan sesuatu yang baik untuk orang lain dan memberikan manfaat bagi orang lain dan tidak hanya itu bagi seseorang yang dalam menjalankan sebuah pekerjaan tidak hanya memikirkan keuntungan materi saja akan tetapi memikirkan keuntungan akhirat juga.

2. Kesopanan dan Keramahan (*tabligh*)

Kesopanan dan keramahan adalah komunikasi yang baik dan tindakan sesuai aturan dalam proses pelayanan sifat kesopanan dan keramahan hendaknya di lakukan oleh semua

²⁹ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, "Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik." (jakarta: Gema Insani Inpress, 2003)

karyawan, karena sifat dan perilaku karyawan akan mempengaruhi kepuasan konsumen, karyawan dalam melakukan pelayanan sebaiknya menggunakan perkataan yang santun dan tindakan yang sopan.

Dalam proses pelayanan Ikhwan Mart sudah menerapkan sifat tersebut, pada saat konsumen berkunjung para karyawan menyambutnya dengan salam, sapa, senyum, sopan dan santun, sehingga konsumen merasa sangat senang untuk menggunakan produk dan jasa di Ikhwan Mart. Hermawan mengemukakan bahwa kesopanan dan keramahan merupakan komunikatif dan argumenatif yang di miliki oleh seseorang karyawan untuk menyampaikan dengan sebenar-benarnya dan menggunakan perkataan yang baik.³⁰

3. Jujur (*shidiq*)

Kejujuran merupakan sifat yang mulia yang harus di miliki oleh semua orang, terutama bagi seorang yang melakukan pelayanan kepada masyarakat, kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang di lakukan sangat berpengaruh untuk konsumen menggunakan kembali atau tidaknya produk maupun jasa perusahaan.

Begitu juga yang dilakukan oleh Ikhwan Mart karyawannya sudah di bentuk untuk menjunjung tinggi sifat kejujuran, jika produk yang di cari oleh konsumen tidak ada akan di katakan tidak ada oleh karyawan begitu juga dalam proses transaksi karyawan tidak pernah mencurangi atas produk yang di beli dengan produk yang di tawarkan. Hermawan juga mengemukakan bahwa jujur merupakan kesesuaian antara berita yang di sampaikan dengan fakta, fenomena dengan yang di berikan serta bentuk substansinya, jujur di lakukan dengan transparan, tidak menipu dan juga tidak berdusta.³¹

4. Dapat dipercaya (*amanah*)

Perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan dari orang lain sebagai konsumen bukan suatu hal yang mudah, seseorang harus bertanggung jawab atas perkataan atau

³⁰ Hermawan Kartajaya dan M.S. Sula, *In Syariah Marketing*, (Bandung:Mizan 2006)

³¹ *Ibid "In Syariah Marketing"*

perbuatan yang di lakukan, apalagi mengenai pelayanan, karyawan dan perusahaan hendaknya selalu memberikan produk, fasilitas serta pelayanan yang baik serta dapat mempertahankan atas apa yang sudah di lakukan agar konsumen merasa bahwa perusahaan tersebut selalu memberikan yang terbaik, mengakibatkan konsumen kembali lagi untuk menggunakan produk dan jasa perusahaan.

Ikhwan Mart selalu berusaha untuk memberikan pelayanan secara maksimal, dan memberikan produk maupun jasa terbaik mereka serta bertanggung jawab atas tugas dan kewajiban yang diberikan, dimana dalam surat An-nisa:58 Allah berfirman:³²

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا
بَصِيرًا (٥٨)

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat (QS. An-Nisa : 58).*

Ayat di atas menjelaskan kepada setiap manusia untuk menyampaikan amanat kepada manusia lain yang berhak untuk menerimanya, terutama untuk melayani konsumen dengan baik maka seorang karyawan hendaklah memiliki kejujuran dan rasa tanggung jawab serta tidak menipu agar dapat di percaya oleh konsumen.

b. Kepuasan Konsumen

Pada hakikatnya tujuan dari sebuah pelayanan adalah menciptakan kepuasan konsumen dan mempertahankan konsumen. Konsumen merupakan seseorang yang membeli serta menggunakan produk semua usaha maupun buatan perusahaan, yang mana dari usaha atau buatan perusahaan tersebut tujuannya adalah untuk mencapai kepuasan konsumen.

³² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, (bandung: Sygma Creative Media corp, 2014

Menurut Kotler dan Keller kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang di rasakan dengan harapan.

1. Kinerja

Kinerja merupakan sesuatu yang sudah tercapai seorang pegawai atau karyawan, tujuan dari kinerja karyawan adalah sebuah kepuasan konsumen, dimana konsumen merasa puas atas pelayanan yang di berikan barulah bisa di sebut tercapainya hasil kerja dari seorang karyawan, begitu pula yang di lakukan oleh karyawan di Ikhwan Mart karyawan dan perusahaan sudah mencapai hasil dari kerja dimana konsumen sudah terpenuhi apa yang di butuhkan dari produk, fasilitas, trnsaksi serta pelayanan yang baik, sehingga konsumen yang berbelanja di Ikhwan Mart Merasa senang,nyaman dan puas atas semua yang telah di berikan kepada konsumen. Menurut Kasmir kinerja adalah hasil kerja seseorang pegawai dan perilaku kerja yang telah di capai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang di berikan dalam priode tertentu.³³

2. Harapan

Harapan konsumen adalah pelayanan yang di berikan oleh karyawan kepada konsumen menjadi salah satu acuan dalam menilai kinerja karyawan dan harapan konsumen terkadang berubah menyesuaikan apa yang saat ini sedang di butuhkan dan perusahaan secara tidak langsung harus menyediakan.

Seperti yang di lakukan oleh Ikhwan Mart hampir semua produk atau jasa yang di sediakan oleh Ikhwan Mart untuk konsumen mulai dari kesediaan produk, fasilitas, dan prroses pelayanan yang selalu di upayakan terbaik, terkadang apa yang di cari oleh konsumen tidak ketemu karena kadang perusahaan tidak pernah bisa menebak dari awal apa yang konsumen inginkan. Dikemukakan oleh Hil (dalam Cucu Pratama) harapan adalah sesuatu yang di pikirkan oleh seseorang yang harus di sediakan oleh perusahaan jasa, harapan bukan

³³ Kasmir, *Manajemen sumber daya Manusia (Teori dan Praktik)*.(Depok:PT Rajagrafindo persada

merupakan prediksi dari konsumen sendiri melainkan atas jasa yang akan di sedikan, biasanya harapan timbul ketika konsumen membutuhkan atau memerlukan suatu barang/produk dan jasa.³⁴

c. Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam

Dalam Islam kualitas pelayanan ialah pada saat pengoperasiannya haruslah berdasarkan Al-quran dan sunnah tidak hanya itu dalam berjalannya suatu pelayanan di perusahaan jasa hendaklah berdasarakan prinsip-prinsip yang di tuangkan dalam ajaran Islam. Islam memiliki konsep dalam pelayanan salah satunya adalah prinsip tolong menolong.³⁵ Qutub menjelaskan bahwa memberikan pelayanan terbaik kepada sesama umat muslim merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan di ridhai Allah SWT. Pelayanan adalah salah satu cara untuk menuju pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukan suatu kebaikan dan Allah SWT menjelaskan di dalam Al-Quran:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَابِرَ اللَّهِ وَلَا الشُّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ أَنْ صدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (٢)

Artinya: *Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong kamu dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya.* (Al-maidah: 2)

Dalam sebuah hadist di katakan bahwa: seseorang yang menunjukan kebaikan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya (HR.Muslim). maksud dari hadist tersebut adalah di ibaratkan dengan seseorang yang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya,

³⁴ Cucu Pratama yongki maulana, *Pengaruh Harapan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen* (Universitas Sananta Dharma Yogyakarta 2010)

³⁵ Nurhadi, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Islam*, (STAI Al-Azhra:Pekanbaru, Riau, 2018, vol.2 No.2)

orang kaya membantu dengan kekayaannya, begitu pula dalam pelayanan pada saat konsumen membutuhkan bantuan jasa seorang karyawan hendaklah karyawan tersebut dengan penuh kesungguhan, rasa tanggung jawab, dan rasa ikhlas yang di saat melakukannya hanya semata-mata mencari ridha Allah, Allah akan memudahkan setiap urusan hambanya.

Melayani konsumen dengan baik hendaknya seorang karyawan memiliki rasa tanggung jawab, kejujuran, kesopanan, keramahan, dan dapat di percaya yang melayani itu tidak menipu selalu melibatkan Allah SWT dalam urusannya. Dalam sebuah pelayanan yang di ridhai Allah ada beberapa karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang bisa menjadi acuan di antaranya adalah:³⁶

1. Jujur merupakan salah satu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak berdusta, tidak pernah megada-ngada dengan fakta yang ada, serta menepati janji dan tidak berkhianat.
2. Memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi sehingga dapat di percaya, sikap dari tanggung jawab dalam menjalankan sebuah bisnis sangat di anjurkan dalam Islam yang mana agar manusia memiliki modal sosial yang baik dan besar bagi sosial ekonomi. Islam selalu mengajarkan untuk selalu memiliki sifat *Amanah* tidak hanya pada aspek ekonomi saja melainkan berdasarkan aspek-aspek yang lain yang menyeluruh tentang kehidupan.
3. Tidak menipu adalah salah satu sifat yang mulia, sebagaimana dulu pernah Rasulullah SAW peraktikan di zamannya rasul tidak pernah menipu pada saat berdagang dan berbisnis.
4. Menepati janji dan tidak curang, sikap dari seorang pembisnis adalah profesional yang selalu menepati janji baik kepada pembeli maupun sesama rekan bisnis, selalu mengingat akhirat, seseorang yang sedang menjalankan bisnis hendaknya selalu mengingat kehidupan keduanya yaitu di akhirat tidak hanya memikirkan urusan dunia saja.

³⁶ Rafidah, *Kualitas Pelayanan Islam Pada Perbankan Syariah, 2014 vol.10 No.2*

Dari penelitian yang di lakukan di Ikhwan Mart mendapatkan hasil bahwa analisis kualitas pelayanan Ikhwan Mart Palembang dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen ditinjau dari perspektif ekonomi Islam perusahaan dan karyawan berhasil meningkatkan kepuasan konsumen dan para konsumen sangat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak perusahaan.