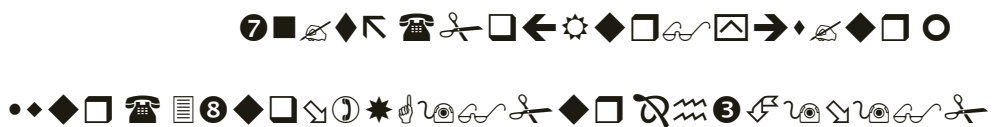


**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Islam adalah agama yang berdasarkan kepada firman Allah swt. yang termaktub di dalam al-qur'ān dan sunnah Rasulullah saw. umat Islam memandang bahwa al-qur'ān dan sunnah tidak saja mengatur berbagai permasalahan agama, tetapi juga menjadi pandangan hidup mereka. Oleh karena itu, setiap muslim berkewajiban untuk bertingkah laku dalam seluruh aspek kehidupannya sesuai dengan ketentuan al-qur'ān dan sunnah, sehingga segala perilakunya tidak menyimpang dari ajaran agama Islam.<sup>1</sup>

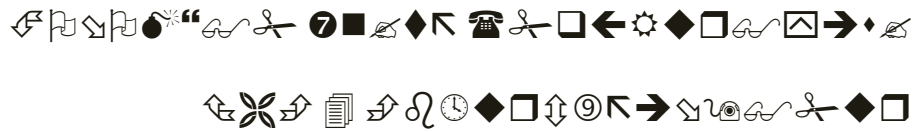
Manusia sebagai makhluk individu yang tidak dapat hidup sendiri dan tidak lepas dari adanya saling ketertarikan dan membutuhkan satu sama lainnya, karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak mungkin dapat bertahan seorang diri. Untuk itu manusia sebagai makhluk hidup yang saling berhubungan dengan lingkungan masyarakat dan bekerja sama dengan orang lain dalam rangka pemenuhan yang beraneka ragam.<sup>2</sup> Sebagaimana disebutkan dalam al-qur'ān surah Al-Māidah ayat 2:



---

<sup>1</sup> A. Rahman I Doi, *Syari'ah III Muamalah*, terjemah Zainiddin dan Rusdi Sulaiman (Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada, 1966), h. 5.

<sup>2</sup> Suhrawardi.K.Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta; Sinar Grafindo, 2000). h. 3.



Artinya:

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.”  
(Q.S. Al-Māidah ayat 2)<sup>3</sup>

Allah SWT menentukan bahwa manusia tidak mungkin dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, melainkan melalui bantuan orang lain. Dalam hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan kegiatan atau aktivitas ekonomi. Aktivitas ekonomi adalah aktivitas yang melibatkan berbagai aspek kehidupan manusia.<sup>4</sup>

Ada banyak kegiatan ekonomi yang dapat dilakukan oleh manusia dalam memenuhi kebutuhannya, baik itu berorientasi pada transaksi muāmalah, bisnis, lembaga keuangan (perbankan dan non bank) ataupun yang lainnya.

Islam seringkali dijadikan sebagai model tatanan kehidupan, termasuk tatanan kehidupan bisnis. Dalam pandangan Al-qur’ān, bisnis yang menguntungkan mengandung 3 elemen dasar yaitu; mengetahui investasi yang paling baik, membuat keputusan yang logis, sehat dan masuk akal serta mengikuti perilaku yang baik. Kekurangan atau ketidakadaan elemen-elemen dari bisnis yang menguntungkan di anggap sebagai bisnis yang merugikan.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>Kementrian Urusan Agama Islam, Wakaf, Dakwah dan Bimbingan Islam Kerajaan Arab Saudi, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, (Madinah: Mujamma’ Al-Malik Fahd, 1997), h. 156.

<sup>4</sup>Muhammad Nejatullah Siddiqi, *Kegiatan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h. 2

<sup>5</sup>Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), h.

Suatu kegiatan usaha (bisnis) yang dijalankan oleh suatu perusahaan, tentulah memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh pemilik dan manajemen. Tujuan perusahaan sulit dicapai apabila perusahaan tersebut tidak bekerja atau beroperasi secara efisien. Agar tujuan tersebut dapat dicapai, manajemen perusahaan harus mampu membuat perencanaan yang tepat dan akurat. Kemudian, pelaksanaan dilapangan harus dilakukan secara baik dan benar sesuai dengan rencana yang telah disusun. Salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan merencanakan kualitas pelayanan yang terbaik.

Ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:<sup>6</sup> *Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty* dan *Tangibles*.

Dalam kompetisi global seperti dewasa ini, konsumen cenderung untuk mempunyai lebih banyak keinginan. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk selalu melakukan kreasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen. Jika hal ini tidak dilakukan tentunya mempunyai resiko akan kegagalan mendapatkan laba maksimal dan berpalingnya para konsumen ke kompetitor. Fenomena seperti ini memaksa perusahaan untuk mengubah paradigma bisnis secara tradisional dan beralih orientasi kepada kepuasan konsumen serta mengambil strategi proaktif demi meningkatkan daya saingnya.

Kualitas pelayanan telah menjadi senjata paling jitu untuk berkompetisi yang digunakan oleh pemimpin dalam perusahaan dagang ataupun jasa. Para pemimpin dalam perusahaan dagang ataupun jasa. Para pemimpin perusahaan dagang dewasa

---

<sup>6</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 1999), h. 26.

ini berusaha membuat kualitas pelayanan yang super sebagai upaya untuk mendapatkan loyalitas konsumen.

Salah satu hal yang menjadi fokus bagi bisnis jasa sekarang ini adalah membina hubungan jangka panjang dengan konsumen dengan cara menyediakan kualitas pelayanan yang memadai. Dewasa ini, hampir semua industri dagang ataupun jasa memfokuskan diri pada upaya meningkatkan pelayanan yang diberikan. Pada umumnya semakin lama konsumen menjalin hubungan dengan perusahaan, mereka biasanya lebih mampu memberikan laba bagi perusahaan.

Tujuan memberikan pelayanan yang berkualitas bagi para konsumen yaitu menciptakan rasa puas yang tercemin dari perilaku mereka untuk memilih layanan yang kita berikan dan atau mempengaruhi mereka untuk kembali lagi diwaktu lain dan juga merekomendasikan kepada kolega dan keluarganya. Jika hal itu terjadi, maka dapat dikatakan bahwa mereka telah merasakan pelayanan yang berkualitas dan menjadi loyal.

Dalam ekonomi islam, konsumen diasumsikan cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan mashlahah maksimum. Hal ini sesuai dengan rasionalitas Islami bahwa setiap pelaku ekonomi selalu ingin meningkatkan mashlahah yang diperolehnya. Kandungan mashlahah terdiri dari manfaat dan berkah.

Dalam hal perilaku konsumsi, seorang konsumen akan mempertimbangkan manfaat dan berkah yang dihasilkan dari kegiatan konsumsinya. Konsumen merasakan adanya manfaat suatu kegiatan konsumsi ketika ia mendapatkan pemenuhan kebutuhan fisik atau psikis atau material. Di sisi lain, berkah akan

diperolehnya ketika ia mengonsumsi barang/jasa yang diharamkan oleh syari'at Islam.<sup>7</sup>

Bersamaan dengan adanya perubahan lingkungan yang terjadi dan adanya perubahan perilaku manusia, dan aktivitas manusia yang semakin padat setiap harinya, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan kebutuhan olahraga dan kesehatan. Apalagi dengan berkurangnya lahan untuk berolahraga karena pembangunan, khususnya lahan untuk bermain futsal. Futsal adalah olahraga dengan berbagai manfaat, selain sebagai hiburan, juga baik untuk kesehatan. Islam menegaskan pentingnya olahraga untuk menciptakan generasi Rabbani yang kuat dan sehat. Oleh karenanya, Islam mengajarkan setiap muslim untuk mengajarkan anak-anaknya bagaimana cara memanah, berenang, dan berkuda.

Upik Futsal Banjarmasin adalah perusahaan jasa yang melayani jasa dalam bidang penyewaan lapangan futsal. Lapangan futsal yang disewakan berupa lapangan futsal *indoor* (dalam ruangan). Lantai yang digunakan dibuat khusus agar konsumennya tidak mengalami cedera yang serius.

Upik Futsal Banjarmasin memiliki fasilitas yang lengkap yaitu Toilet, Tribun, *Shower*, Loker, Kantin Minum dan Perlengkapan Futsal, Mushalla, Cafe, dan CCTV. Upik Futsal juga tidak jarang dijadikan tempat Turnamen Futsal, diantaranya adanya Turnamen Antar Fans Klub Sepakbola Eropa di Kalsel, dijadikan PSSI Kalsel sebagai tempat pelatihan Wasit dan *Official* Futsal, bahkan Tim Sepakbola di Banjarmasin (PS Barito Putra) sering berlatih disini.

---

<sup>7</sup> Pusat pengkajian dan pengembangan Ekonomi Islam Universitas Islam Indonesia, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo persada. 2008), h. 127.

Upik Futsal Banjarmasin menyewakan lapangan futsal kepada konsumen dengan perhitungan perjam dan dengan tarif yang bervariasi sesuai dengan waktu penyewaan yang dipilih. Tarifnya pun sangat terjangkau untuk berbagai kalangan.

Upik Futsal Banjarmasin, sekilas memiliki fasilitas yang tidak jauh berbeda dengan para pesaingnya, namun lapangan pada Upik Futsal Banjarmasin selalu penuh dipesan oleh konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Lapangan Futsal Terhadap Kepuasan Konsumen pada Upik Futsal Banjarmasin”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Agar lebih terarahnya penelitian, maka disusunlah rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor dimensi kualitas pelayanan jasa penyewaan lapangan futsal yang meliputi *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles* berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap tingkat kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin?
2. Faktor dimensi kualitas pelayanan jasa penyewaan lapangan futsal manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap tingkat kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel dari kualitas pelayanan Jasa Penyewaan Lapangan Futsal secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen pada Upik Futsal Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor dimensi kualitas pelayanan jasa penyewaan lapangan futsal yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap tingkat kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin.

### **D. Manfaat penelitian**

1. **Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian digunakan untuk memperdalam pengetahuan di bidang manajemen pemasaran, khususnya menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. **Manfaat Praktis**
  - a. Bagi Pihak manajemen, dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dalam mengambil keputusan dan kebijakan strategi pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
  - b. Bagi Peneliti, untuk memperdalam pengetahuan dibidang manajemen pemasaran, terutama yang berkaitan dengan analisis kepuasan konsumen.
  - c. Sebagai informasi bagi mereka yang ingin mengadakan penelitian lebih mendalam tentang masalah ini dari sudut pandang yang berbeda.
  - d. Dapat dijadikan khazanah kepustakaan bagi IAIN Antasari Banjarmasin.

## E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman terhadap penelitian ini maka penulis perlu memberikan batasan istilah sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah cara melayani, cara membantu yang dibutuhkan oleh pihak lain.<sup>8</sup> Kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dengan cara langsung melayani konsumen ataupun tindakan yang tidak secara langsung.<sup>9</sup> Dalam penelitian ini kualitas pelayanan merupakan variabel independen (bebas) yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat, dengan definisi masing-masing variabel sebagai berikut<sup>10</sup>:
  - a. *Responsiveness* (daya tanggap/kesigapan) adalah suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
  - b. *Reliability* (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
  - c. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi

---

<sup>8</sup> Umi Chalsum Dan Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya : Kashioko, 2006), h. 422.

<sup>9</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. 2006), h.15.

<sup>10</sup> Philip Kotler, *Op.Cit.*, h. 26.



dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

- d. *Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen.
  - e. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik.
2. Kepuasan adalah berasal dari kata puas yang berarti merasa senang, suka gembira.<sup>11</sup> Yang dimaksud kepuasan disini adalah kesenangan konsumen Jasa Penyewaan Lapangan Futsal Upik Banjarmasin. Dalam penelitian ini kepuasan merupakan variabel dependen (terikat) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh adanya variabel independen (bebas).
  3. Konsumen adalah berasal dari pemakai barang-barang hasil produksi, penerima pesan iklan, pemakai jasa (konsumen, dsb).<sup>12</sup> Yang dimaksud disini adalah Konsumen Jasa Penyewaan Lapangan Futsal Upik Banjarmasin.

## F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kemungkinan benar atau kemungkinan juga salah. Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah, dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan.

Oleh karena itu, penulis akan mengajukan hipotesis berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut:

---

<sup>11</sup> *Ibid*, h.705.

<sup>12</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka. 1994), h. 522.

1. Terdapat pengaruh secara simultan dan parsial antara faktor dimensi kualitas pelayanan jasa penyewaan lapangan futsal yang meliputi *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles* terhadap kepuasan konsumen.
2. Dimensi *reliability* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis ini mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa dimensi *reliability* yang berpengaruh paling dominan.

## **G. Kajian Pustaka**

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis lakukan berkaitan dengan masalah kepuasan konsumen, maka penulis menemukan penelitian sebelumnya yang juga mengkaji tentang persoalan kepuasan konsumen. Namun demikian, ditemukan substansi yang berbeda dengan persoalan yang akan penulis angkat. Penelitian yang dimaksud adalah penelitian yang dilakukan:

1. Mariana Ulfah (0301155804) yang berjudul “Kepuasan konsumen Terhadap Produk Tabungan Shar-e pada Bank Muamalat Cabang Banjarmasin (studi Kasus Mahasiswa(i) Fakultas Syari’ah IAIN Antasari Banjarmasin). Penelitian ini mengangkat tentang sejauh mana kepuasan yang dirasakan oleh pengguna produk tabungan *Shar-e* pada bank Muamalat Cabang Banjarmasin, yang merasa masih ada kendala dalam penggunaannya dan termasuk tentang kendala yang dihadapi seperti terbatasnya kantor cabang Muamalat di Banjarmasin, apalagi di Kabupaten yang ada di Kalimantan Selatan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang penulis angkat, karena penelitian ini menekankan tentang kepuasan konsumen dengan adanya kendala-kendala pada produk tersebut.

2. Asikin Nur (0601157339) yang berjudul “Kepuasan konsumen berbelanja di pasar tungging belitung Banjarmasin”, skripsi ini menekankan pada kepuasan konsumen dalam berbelanja barang di tempat itu sendiri, sehingga berbeda dengan penelitian penulis yang menekankan pada bidang jasa.
3. Elis Paridah (0601157365) yang berjudul “kepuasan konsumen terhadap warung soto ayam suroboyo cak hari”, penelitian ini menekankan pada kepuasan konsumen yang membeli makanan di warung tersebut. Selain itu penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sehingga memiliki objek, data, variabel dan analisis yang berbeda.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, permasalahan yang penulis angkat dalam penelitian ini adalah lebih menitik beratkan pada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Upik Futsal Banjarmasin.

Dengan demikian terdapat pokok permasalahan yang berbeda antara penelitian yang telah penulis kemukakan di atas dengan persoalan yang akan penulis teliti.

## **H. Sistematika Penulisan**

Penyusunan skripsi ini terdiri dari 5 bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut yaitu

Bab 1 pendahuluan merupakan bab yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarakan dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil

yang di inginkan. Manfaat penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Hipotesis penelitian digunakan untuk menentukan dugaan sementara. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab 11 Merupakan Landasan teori yang menjadi acuan untuk menganalisis data yang diperoleh, berisikan tentang kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan, terdiri atas konsep kualitas pelayanan, definisi kepuasan konsumen, serta konsep kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam.

Bab 111 Merupakan Metode penelitian Untuk menghubungkan antara teoritis dengan penelitian lapangan, maka dibuatlah metode penelitian yang berisi jenis, sifat dan lokasi penelitian yang digunakan untuk penulisan skripsi, desain penelitian yang merupakan reka bentuk penelitian, obyek penelitian yang merupakan sasaran utama penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, kemudian setelah data dikumpulkan data dianalisis dengan teknik analisis data tertentu, kemudian untuk mengetahui alur penelitian dari awal sampai akhir maka dibuat tahapan penelitian yang sistematis.

Bab 1V Merupakan Laporan hasil penelitian yang berisi tentang pemaparan mengenai profil perusahaan serta penyajian data dan analisis data tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa penyewaan lapangan futsal terhadap kepuasan konsumen pada Upik Futsal Banjarmasin.

Bab V merupakan bab Penutup. Disini akhirnya penulis membuat kesimpulan atas hasil penelitiannya dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitiannya.