

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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. Ada banyak kegiatan ekonomi yang dapat dilakukan oleh manusia dalam memenuhi kebutuhannya, baik itu berorientasi pada transaksi muamalah, bisnis, lembaga keuangan (perbankan dan non bank) ataupun yang lainnya. Islam seringkali dijadikan sebagai model tatanan kehidupan, termasuk tatanan suatu bisnis. Dalam Islam bisnis yang menguntungkan itu mengandung 3 elemen dasar yaitu: mengetahui investasi yang baik, membuat keputusan yang logis, sehat dan masuk akal dengan perilaku yang baik. Sebagaimana disebutkan dalam Al-Quran surah Al-Maidah Ayat 2.

...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 takwa, dan jangan tolong –menolong dalam berbuat dosa*

pelanggaran, dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.

Kompetisi dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Kompetisi yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat berkompetisi di pasar. Penyedia jasa harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Penyedia layanan jasa harus memiliki orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya penyedia layanan jasa yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan konsumen dalam pernyataan misinya di iklan. Kunci utama penyedia jasa untuk memenangkan kompetisi adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang digunakannya. Apabila sebuah penyedia memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibanding kompetitor - kompetitor yang ada.

Dalam penyediaan jasa sering kita dengar pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani dengan maksimal, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segala - galanya kepada pelanggan. Akan tetapi, memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan akan saling menguntungkan dan tidak ada yang dirugikan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting agar pelanggan tetap menggunakan produk atau jasa yang disediakan sehingga membuat suatu bisnis mendapat keuntungan maksimal, berkembang dan berkelanjutan.

Lokasi penelitian bertempat di Pondok Alia Kuala Kapuas Kalimantan Tengah. Pondok Alia digunakan sebagai objek penelitian karena memiliki hal yang unik dalam perkembangannya. Pondok Alia pada saat ini mengalami perkembangan sangat pesat yang dahulunya pernah mengalami kemunduran beberapa saat. Kejadian ini disebabkan ketidaktetapan manajemen kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap ketidakpuasan pelanggan yang mengakibatkan jumlah pelanggan yang menurun. Padahal tujuan Pondok Alia menginginkan bisnisnya terus berkembang dan berkelanjutan.

Pada dasarnya konsumen sebagai pengguna produk atau jasa akan menilai kualitas pelayanan (*service*), terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan. Lima dimensi antara lain: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik objek (*tangibles*).

Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Pondok Alia yang pada saat ini

berkembang pesat. Penulis memilih Pondok Alia sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan dan keberkelanjutan Pondok Alia sebagai penyedia jasa. Sehingga konsumen selalu merasa puas dan menjadi pelanggan tetap Pondok Alia, bahkan menjadi pelanggan loyal yang dapat meningkatkan laba pondok Alia tersebut.

Berdasarkan latarbelakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perawatan Kecantikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pondok Alia Kuala Kapuas**".

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini :

- 1) Bagaimanakah analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan terhadap kepuasan konsumen pada Pondok Alia Kuala Kapuas?
- 2) Dimensi apa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

C. Definisi Operasional

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

- 1) Kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu tingkatan dimana pelayanan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal

ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.¹ Penilaian tentang kualitas pelayanan (*service quality*) tersebut dapat diukur berdasarkan:

- a. Kecepatan pelayanan ($X_1. 1$), adalah karyawan Pondok Alia cepat dan tepat dalam melayani konsumen.
- b. Kejelasan informasi ($X_1. 2$), adalah karyawan Pondok Alia jelas dalam memberikan informasi kepada konsumen.
- c. Keinginan membantu pelanggan ($X_1. 3$), adalah karyawan Pondok Alia memiliki niat yang tulus membantu konsumen saat diperlukan.
- d. Tanggap terhadap keluhan konsumen ($X_1. 4$), adalah karyawan Pondok Alia tanggap terhadap keluhan konsumen.
- e. Cepat menyelesaikan masalah ($X_1. 5$), adalah karyawan Pondok Alia cepat menyelesaikan masalah konsumen yang berkaitan dengan pelayanan.
- f. Kemudahan prosedur ($X_2. 6$), adalah Pondok Alia memberikan kemudahan prosedur pada setiap konsumen.
- g. Kesesuaian prosedur pelayanan ($X_2. 7$), adalah Pondok Alia memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen ketika melakukan promosi.

¹.<http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>. Diakses 10 Januari 2016

- h. Karyawati Pondok Alia kompeten dibidangnya (X_2 . 8), adalah karyawati Pondok Alia masing-masing mempunyai keahlian dalam bidang perawatan kecantikan.
- i. Karyawati Pondok Alia selalu ada pada jam kerja (X_2 . 9), adalah karyawati pondok Alia selalu berada ditempat kerja, melayani dengan baik ketika masih ada antrean meskipun jam operasi sudah habis.
- j. Kenyamanan dalam menggunakan jasa dan fasilitas (X_3 . 10), adalah Pondok Alia memberikan kenyamanan kepada para konsumen dalam menggunakan jasa dan fasilitas. Kenyamannya berupa tempat perawatan yang tenang, dilengkapi pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik, wifi gratis serta alunan musik merdu.
- k. Kesopanan karyawati (X_3 . 11), adalah karyawati Pondok Alia selalu bersikap sopan santun dan ramah dalam melayani konsumen sehingga konsumen merasa dihargai.
- l. Pengetahuan karyawati (X_3 . 12), adalah karyawati Pondok Alia memiliki pengetahuan yang cukup sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pelanggan sehingga dapat meyakinkan konsumen.
- m. Keamanan Pondok Alia terjamin (X_3 . 13), adalah karyawati Pondok Alia dapat meyakinkan konsumen bahwa semua produk yang diberikan aman dari resiko.
- n. Karyawati Pondok Alia terampil dan jujur dalam memberikan informasi (X_3 .14), adalah karyawati Pondok Alia terampil dan jujur

memberikan informasi kepada konsumen sesuai yang tertulis pada brosur atau pilihan paket *treatment*.

o. Perhatian individual (X₄. 15), adalah karyawan Pondok Alia memberikan perhatian secara individual kepada konsumen sehingga konsumen memiliki ikatan emosional dengan Pondok Alia.

p. Kemampuan berkomunikasi (X₄. 16), adalah karyawan Pondok Alia mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen dapat memberikan kesan yang baik kepada konsumen dengan tidak melakukan hal – hal yang dapat menyinggung perasaan pelanggan.

q. Sabar dan bersungguh – sungguh dalam melayani pelanggan (X₄. 17), adalah karyawan Pondok Alia selalu siap memberikan pelayanan yang baik sabar dan bersungguh – sungguh didalam melakukan tugasnya agar tercipta kepuasan konsumen.

r. Mudah untuk dihubungi (X₄. 18), adalah Pondok Alia memberikan kemudahan untuk dihubungi, selain itu untuk hari bekam sunah Pondok Alia langsung mengirimkan sms pemberitahuan hari sunah berbekam kepada para konsumen.

s. Kelengkapan fasilitas *treatment* (X₅. 19), adalah Pondok Alia menyediakan fasilitas yang lengkap dan melayani semua jenis perawatan yang ada serta tidak menonjolkan kemewahan dan berlebih-lebihan.

t. Bangunan dan Interior Pondok Alia bagus dan menarik (X₅. 20), adalah Pondok Alia mempunyai dekorasi bangunan dan interior bagus dan

menarik yang selalu memberikan penampilan dekorasi yang berbeda dari tahun ketahun.

u. Karyawati berpenampilan rapi dan menarik (X₅. 21), adalah pakaian yang dikenakan dan penampilan karyawati Pondok Alia yang secara umum dapat mencerminkan kebersihan Pondok Alia.

v. Ketersediaan ruangan yang bersih dan rapi (X₅. 22), adalah Pondok Alia menyediakan ruangan yang bersih sehingga konsumen nyaman berada didalam ruangan.

w. Merasa nyaman ketika berada didalam ruangan Pondok Alia (X₅. 23), adalah Pondok Alia memberikan rasa nyaman kepada konsumen yang melakukan pelayanan.

- 2) Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Maksudnya dalam penelitian ini adalah penyelidikan mengenai kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan Pondok Alia Kuala Kapuas.
- 3) Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.²
- 4) Konsumen. Pelanggan dan konsumen memang sangat sulit untuk dibedakan, namun terdapat perbedaan nyata dalam frekuensi penggunaan produk atau jasa. Konsumen menggunakan jasa atau produknya hanya

² Tim Penyusu Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994, cet. 3, h. 747)

untuk memenuhi kebutuhan sesaat, sedangkan pelanggan merupakan konsumen yang melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan.³ Konsumen disini adalah orang atau pengguna pelayanan jasa perawatan kecantikan di Pondok Alia .

- 5) Jasa adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan tidak berwujud, terjadi dalam interaksi antar karyawan dan pelanggan atau sumber daya fisik dan sistem penyedia layanan, yang disediakan sebagai solusi sebagai masalah konsumen.
 - 6) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh Pondok Alia kepada konsumen, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
 - 7) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.
 - 8) Pondok Alia adalah fasilitas umum pelayanan jasa perawatan kecantikan yang menyediakan penunjang khususnya bagi para wanita. Pondok Alia disebut juga *repeat business*, artinya usaha ini mengandalkan para langganan untuk kembali secara teratur ke Pondok Alia di samping terus menerus mencari pelanggan baru.
-

D. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan terhadap kepuasan konsumen pada Pondok Alia Kuala Kapuas.
- 2) Untuk mengetahui dimensi apa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

E. Kegunaan (Signifikansi) Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan akan lebih mempunyai kegunaan sebagai berikut :

1. Sebagai informasi bagi calon peneliti yang akan datang yang mempunyai keinginan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang masalah ini dari sudut pandang yang berbeda.
2. Sebagai bahan bacaan khazanah perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin.

F. Hipotesis Awal

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang dikumpul.⁴

⁴. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu endekatan Praktek*. (Jakarta: PT Rineke Cipta, 2010), cet. 14, h. 110.

Berdasarkan pada kerangka penelitian pemikiran di atas maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Jasa Pondok Alia terhadap kepuasan konsumen.

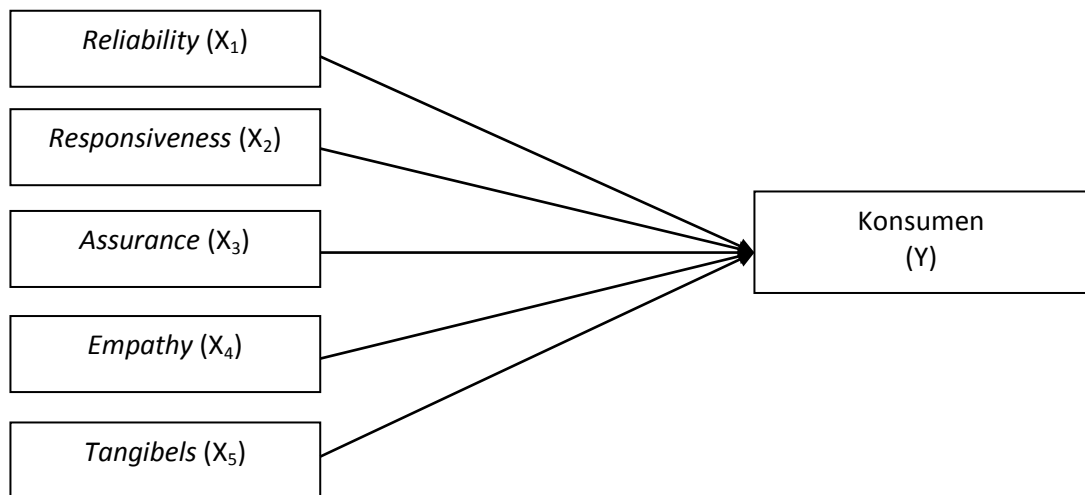
Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Pondok Alia terhadap kepuasan konsumen.

G. Kerangka Pemikiran

Ada lima dimensi variabel dalam menganalisis pelayanan yaitu: *reliability*, *resposiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Pokok permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan terhadap kepuasan konsumen pada Pondok Alia dan dimensi mana yang berpengaruh paling dominan terhadap jasa pelayanan Pondok Alia Kuala Kapuas.

Dalam kerangka pemikiran penullis menggambarkan hubungan secara sistematis kualitas pelayanan atau *Service Quality* (SQ) yang terdiri dari *reliability*, *resposiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* sebagai variabel X dan Konsumen sebagai variabel Y.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



H. Kajian Pustaka

Penelitian Siti Rahmah Zahratun Nisa. NIM. 1001150167. 2013. Judul "Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Montana Hotel Banjarbaru. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan sektor bisnis yang semakin pesat. Penelitian ini bertujuan mengetahui penerapan prinsip-prinsip manajemen, pelayanan yang diberikan, dan mengetahui pengaruh pelayanan terhadap minat pengunjung. Penelitian ini bersifat penelitian lapangan dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Montana Hotel syariah sudah menerapkan manajemen berbasis syariah. Adapun pelayanan yang diberikan pun juga sesuai dengan syariah dan apa yang dilarang dalam syariah tidak dilakukan oleh para karyawan. Selanjutnya dari segi dimensi

pelayanan meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* secara simultan berpengaruh terhadap minat pengunjung Montana Hotel syariah Banjarbaru. Variabel yang paling berpengaruh adalah *responsiveness*.

M. Hairurezqi. NIM.0831159519. Judul "Pengaruh Pelayanan Rental Mobil Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Amalia Nur Safrina Cabang Barabai". Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan bersifat kuantitatif sehingga peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Alat analisis yang digunakan untuk menguji hubungan yang dihipotesiskan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan masing-masing dimensi pada tabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa terdapat 4 variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Sisanya satu variabel yaitu variabel *emphaty*. Hasil analisa data juga menunjukkan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan jika dibandingkan dengan dimensi yang lain.

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

I. Sistematika Penulisan

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

Bab I 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 tergambarkan dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang di inginkan. Signifikasi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Hipotesis penelitian digunakan untuk menentukan dugaan sementara. Kerangka pemikiran adalah kerangka yang dikembangkan dalam penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II Merupakan Landasan Teori yang menjadi acuan untuk menganalisis data yang diperoleh, berisikan tentang definisi kualitas pelayanan, tujuan dan karekteristik pelayanan, kualitas pelayanan dalam islam, pengertian kepuasan konsumen, komponen kepuasan konsumen, ciri – ciri kepuasan konsumen, faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, cara mencapai kepuasan konsumen, mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, dan kepuasan dalam persfektif ekonomi islam.

Bab III 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, populasi dan sampel penelitian, jenis, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan kemudian setelah data dikumpulkan, data diolah dengan teknik pengolahan data tertentu dan analisis data, kemudian untuk mengetahui alur penelitian dari awal sampai akhir maka dibuat tahapan penelitian yang sistematis.

Bab IV Merupakan Laporan hasil penelitian yang berisi tentang pemaparan mengenai gambaran umum tentang pelayanan perawatan kecantikan Pondok Alia dan pembahasan mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan perawatan kecantikan pada Pondok Alia Kuala Kapuas.

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