

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Manusia adalah makhluk Allah yang bersifat sosial, saling tergantung satu sama lain dan saling membantu. Manusia mempunyai hubungan vertikal kepada Allah (*hablu min Allah*), dan hubungan horizontal sesama manusia (*habl min al-nas*). Hubungan horizontal dalam istilah fikih disebut dengan *muamalah*. *Muamalah* adalah hubungan dengan manusia dalam usahanya untuk mendapatkan alat-alat keperluan jasmaninya dengan cara yang paling baik.¹

Setiap orang bebas melakukan aktivitas ekonomi apa saja, selama aktivitas yang dilakukan tidak dilarang dalam kerangka islami.² *Muamalah* secara bahasa berarti saling bertindak, saling berbuat, dan saling mengamalkan dalam pengertian secara luas *muamalah* adalah aturan-aturan (hukum) Allah untuk mengatur manusia dalam kaitannya dengan urusan duniawi dalam pergaulan sosial.³

Setiap muslim diwajibkan bekerja untuk mencari nafkah memenuhi kebutuhan hidupnya guna mengembangkan dan beribadah kepada Tuhan Yang Maha Esa. Mereka hendaknya bekerja dengan hatinya, lisannya dan segenap kemampuannya melalui sarana yang tepat. Sehingga sesuai ajaran Islam,

¹Syafei' Rahmad, *Fikih Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hlm. 15.

²Al-Arif dan M Nur Rianto, *Dasar-dasar ekonomi islam*, (Solo: Era Adicitra Intermedia, 2011), hlm. 31.

³Suhendi Hendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2002), hlm.1-2.

Rasulullah SAW membolehkan orang bekerja apa saja, apapun bentuk pekerjaannya selama itu bukan yang diharamkan oleh Agama.

Islam juga memberikan dasar-dasar pokok yang diambil dari al-qur'an dan hadist dengan landasan hukum perbuatan manusia yang taat kepada-Nya tentang cara-cara memenuhi kebutuhannya tersebut.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q. S. al-Jumu'ah/62: 10.

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

“Apabila telah ditunaikan sholat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”.⁴

Pelanggan merupakan pembeli produk atau jasa kita, pelanggan dalam pengertian ini juga disebut orang yang menaruh perhatian atau tertarik pada jasa yang kita tawarkan atau hanya sekedar ingin tahu.

Pelanggan masa kini dibanjiri oleh banyak pilihan berdasarkan persepsi akan kualitas, pelayanan, dan nilai.⁵

Pada sisi lain perusahaan atau pengelola harus memberikan kualitas yang dapat diterimanya. Jika tidak pelanggan akan beralih ke tempat yang lain, bahkan kualitas dan pelayanan yang hari ini dapat diterima mungkin esok harinya tidak lagi memadai bagi pelanggan, Peranan pelanggan dalam suatu usaha atau bisnis yang dijalankan sangatlah penting karena tanpa adanya pelanggan, bisnis itu bisa saja tidak jalan (bangkrut).

Dalam Hadist hasan Shahih Al Irwa (125 dan 126), sebagai berikut;

⁴Al-ahar Mushaf, *Al-qur'an dan terjemah*, (bandung: jabal Raudatul jannah, 2010), hlm. 554.

⁵Muhaimin, *perbandingan praktek etika bisnis etnik cina dan pembisnis lokal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 1.

حَدَّثَنَا نَصْرُ بْنُ عَلِيٍّ، حَدَّثَنَا أَبُو أَحْمَدَ، حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ أَيُّوبَ - وَهُوَ الْبَجَلِيُّ الْكُوفِيُّ - قَالَ: سَمِعْتُ أَبَا زُرْعَةَ بْنَ عَمْرٍو بْنِ جَرِيرٍ، يُحَدِّثُ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، عَنِ النَّبِيِّ مُحَمَّدٍ قَالَ: لَا يَتَفَرَّقَنَّ عَنْ بَيْعٍ إِلَّا عَنْ تَرْضَايَ.

Nashr bin Ali menceritakan kepada kami, Abu Ahmad menceritakan kepada kami, yahya bin Ayyub-Al bajali Al Kufi menceritakan kepada kami, dari Abu Zuhrah bin Amr bin Jarir dari Abu Hurairah, Rasulullah SAW bersabda, “Tidak boleh berpisah antara si penjual dan pembeli setelah transaksi jual beli, kecuali saling suka.”⁶

Oleh karena itu, Loyalitas pelanggan sangatlah penting artinya bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan usahanya maupun kegiatan usahanya, pelanggan yang setia adalah mereka yang puas dengan pelayanan sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal.

Ekonomi Islam sungguh hadir tidak hanya dalam urusan Perbankan, Asuransi, Reksadana, pasar modal, sukuk, dan sejumlah bisnis lainnya. Dalam bisnis yang ada khususnya di daerah Kalimantan Selatan tepatnya di kota Banjarmasin terdapat bermacam-macam bisnis dalam ruang lingkup perniagaan. Seperti toko *Roti Arsila Bakery*.

Arsila Bakery (Banjarmasin) yang beralamat di Jln Simpang Pulau Laut Taman Sari No 2, Banjarmasin nomor telpon / FAX : 05114364607 mulai beroperasi pada 18 agustus 2003, yang dipimpin oleh H.Ibnu Rachman Firly selaku Direktur CV. Arsila dan dikelola bersama Hj.Laitina Suria selaku Manajer Operasional terus berjalan dan telah mempunyai cabang usaha di kota Kapuas (Arsila Bakery Kapuas) yang dibuka mulai 10 Pebruari 2005 dan kota Banjarbaru (Arsila Bakery Banjarbaru), yang dibuka 18 Agustus 2005 serta Arsila Coffee

⁶Muhammad Al-Albani Nashiruddin, *Shahih Sunan Tirmidi*, (Jakarta:Pustaka Azzam,2006)., hlm 35

Corner Banjarmasin. Arsila bakery menjual berbagai macam produk roti yang sangat diminati oleh berbagai kalangan masyarakat, seperti; Roti Tawar, Cake sus, hot burger, brownies, roll cake pelangi, dll.⁷

Mungkin sebagai contoh singkat kenapa saya tertarik mengambil judul Arsila Bakery bukan toko roti yang lain ialah karena saya mempunyai kakak sepupu yang sangat menyukai dan loyal akan pembelian terhadap Arsila bakery, Namanya Mahrita, kaka ita yang dulunya bertempat tinggal di Komplek Persada Raya II Handil Bakti, rela ke Banjarmasin hanya karena ingin membeli roti kesukaannya itu, padahal tepat dimuka Komplek perumahnya berdiri toko Roti Alexa Bakery, akan tetapi dia tetap loyal terhadap pembelian Arsila Bakery yang justru bertempat di Banjarmasin, hal ini sampai sekarang menjadi jadwal rutusnya apabila jalan-jalan ke Banjarmasin sekalipun kaka ita sudah pindah ke Kuala Kapuas.

Namun, karena sudah banyaknya saingan toko roti yang ada di Banjarmasin seperti; Crystal bakery, toko roti oval, dll otomatis Arsila Bakery harus memberikan sesuatu yang berbeda baik itu dari segi pelayanan, kualitas produk dan harga yang tetap terjangkau agar para pelanggan tetap loyal dalam pembelian, karena tanpa diketahui para pesaing pun akan memberikan suguhan yang berbeda setiap harinya agar bisa menarik minat pembeli dan membuat mereka tetap membeli produk mereka.

Tapi, seperti yang kita lihat Arsila Bakery tidak pernah kehilangan pembeli maupun pelanggan, banyaknya loyalitas pelanggan yang ada, terbukti

⁷Arsila bakery, [https://www.google.com/search?q=sejarah Arsila bakery](https://www.google.com/search?q=sejarah+arsila+bakery) (10 Mei 2016).

Arsila bakery mampu memperbanyak cabang yang ada di Banjarmasin dan di luar kota Banjarmasin. Sebenarnya apa yang membuat pelanggan setia membeli produk Arsila Bakery? dan tidak bisa dipungkiri bahwa loyalitas pelanggan lah yang ikut menghantarkan ke suksesan Arsila Bakery dalam mempertahankan produknya.

Melihat permasalahan di atas maka penulis berminat untuk melakukan penelitian dalam bentuk karya tulis ilmiah berupa skripsi yang berjudul **“Loyalitas Pelanggan Terhadap Pembelian Roti Arsila Bakery Banjarmasin”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana loyalitas pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin?
2. Faktor apa saja yang membuat pelanggan loyalitas terhadap pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini, yaitu;

1. Untuk mengetahui loyalitas pelanggan terhadap roti Arsila bakery Banjarmasin.

2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap roti Arsila Bakery Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Peneliti mengharapkan baik sekarang maupun dimasa yang akan datang hasil penelitian ini berguna untuk:

1. Aspek teoritis (keilmuan), menambah wawasan dan pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti, baik bagi penulis sendiri maupun pihak yang lain yang mengetahui secara mendalam tentang permasalahan tersebut.
2. Aspek praktis (guna laksana), menjadi bahan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik yang melakukan penelitian yang lebih kritis dan mendalam mengenai “Loyalitas pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin” dari sudut pandang berbeda.
3. Untuk menambah khazanah pengembangan keilmuan pada perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin dan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

E. Defenisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian ini, maka perlu adanya definisi operasional agar lebih terarahnya penelitian ini:

1. Analisis yang dimaksud adalah menguraikan data-data atas suatu peristiwa yang terjadi untuk mengetahui keadaan sebenarnya.

2. Loyalitas adalah setia pada sesuatu dengan rasa cinta sehingga dengan rasa loyalitas yang tinggi seseorang merasa tidak perlu untuk mendapatkan imbalan dalam melakukan sesuatu untuk perusahaan tempat dia melakukan loyaliasnya⁸. Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelanggan yang bertahan untuk menjadi pelanggan di Arsila Bakery, Banjarmasin.
3. Pelanggan adalah orang yang berhubungan dengan pembelian roti Arsila Bakery.
4. Roti adalah makanan yang dibuat dari tepung terigu, ada banyak macamnya seperti; tawar, kering, panggang, dsb.⁹
5. Pembelian adalah perbuatan hal disebut membeli. Dalam hal ini maksudnya adalah perbuatan konsumen dalam membeli roti Arsila Bakery.
6. Arsila Bakey adalah nama toko roti yang ada di jalan Simpang Pulau Laut Taman Sari nomor 2, maksudnya pelanggan dapat melakukan pembelian di toko roti tersebut.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang penulis kaji berkaitan dengan masalah Loyalitas Pelanggan, penulis mengemukakan beberapa tulisan yang membahas tentang Loyalitas Pelanggan namun belum ada yang membahas

⁸ W.J.S. Poerwadarminta, *kamus umum bahasa Indonesia*,(Jakarta: Balai Pustaka, 2006), hlm.795

⁹*Ibid.*,hlm.833

tentang Loyalitas Pelanggan Terhadap Pembelian Roti Arsila Bakery Banjarmasin.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Nafsah, NIM 1101160246 yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Agen Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Tafakul Keluarga Di Banjarmasin”. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada loyalitas nasabah asuransi.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Aidi Royansyah, NIM 1101160263 yang berjudul “Pengaruh Layanan Fitur Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin”. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad fazri, NIM (1101160287) yang berjudul “pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel kedai syariah IAIN Antasari Banjarmasin”. Latar belakang penelitian ini membahas tentang seberapa berpengaruhnya pelayanan pada Bank Kalsel terhadap loyalitas pelanggan atau nasabah yang ada di kedai IAIN Antasari Banjarmasin.

Dari beberapa kajian pustaka diatas terdapat ruang lingkup pembahasan yang berbeda dengan penelitian yang akan penulis lakukan, meskipun pada dasarnya berhubungan dengan loyalitas pelanggan.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis, dimana masing-masing Bab akan membahas persoalan sendiri-sendiri namun dalam pembahasan keseluruhan saling berkaitan, dan tiap-tiap Bab akan terdiri dari sub Bab, secara garis besar akan tersusun sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, defenisi operasional, kajian pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori tentang keputusan pembelian, pengertian loyalitas pelanggan, dan strategi pemasaran.

Bab III adalah metode penelitian, yang terdiri dari: jenis, sifat dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data dan tahapan penelitian.

Bab IV adalah laporan hasil penelitian, yang menguraikan dengan jelas data hasil penelitian dilapangan, yang terdiri dari: identitas informan, bagaimana loyalitas pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery Banjarmasin, dan faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap pembelian roti Arsila Bakery, berupa uraian tentang permasalahan yang diteliti sesuai dengan kondisi objektif dilokasi penelitian dalam bentuk wawancara.

Bab V penutup, dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya. Selanjutnya, akan dikemukakan beberapa saran yang dirasa perlu.